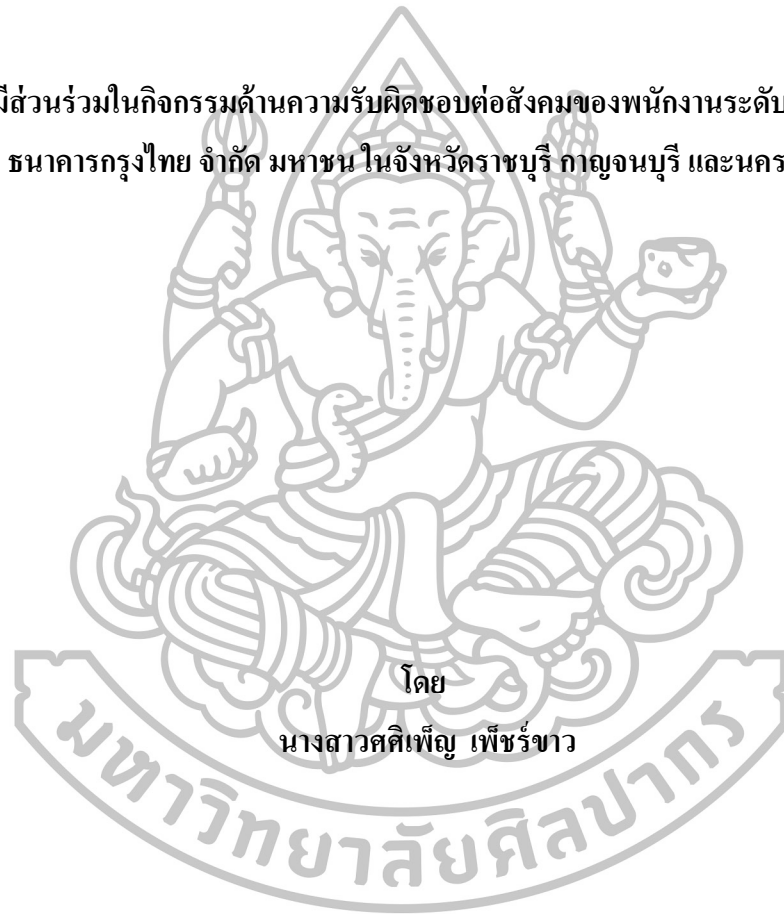




การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม



โดย  
นางสาวศศิเพ็ญ เพ็ชรขาว

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม



โดย  
นางสาวศศิเพ็ญ เพ็ชรขาว

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**THE PARTICIPATION IN ACTIVITY OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY OF  
OPERATION OFFICERS OF KRUNGTHAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED IN  
RATCHABURI, KANCHANABURI AND NAKHON PATHOM PROVINCE**



**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree  
Master of Arts Program in Public and Private Management  
Graduate School, Silpakorn University  
Academic Year 2015  
Copyright of Graduate School, Silpakorn University**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม” เสนอโดย นางสาวศศิเพ็ญ เพ็ชรจำว เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารทศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงษ์ภิญโญ

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรธิดา วิเศษศิลปานนท์ )

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงษ์ภิญโญ)

...../...../.....



54601327: สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : ความรับผิดชอบต่อสังคม/การรับรู้/การมีส่วนร่วม

ศศิเพ็ญ เพ็ชรขาว : การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อ.ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์วิทยุ.138หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน 2) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน 3) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน รวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน จำนวน 206 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยค่าสถิติ t-test F-test และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ระดับการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มิติกีฬาอยู่ในระดับมากที่สุด มิติสังคมสิ่งแวดล้อม มิติการศึกษา และมิติศิลปวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. ระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการร่วมปันผลประโยชน์ ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน และด้านการร่วมติดตามประเมินผล อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน พบว่าอายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการร่วมติดตามประเมินผล แตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน พบว่าการรับรู้ของพนักงาน โดยรวมในมิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม มิติกีฬา มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยรวม ด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ ด้านการร่วมปันผลประโยชน์ และด้านการร่วมติดตามประเมินผล

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์.....

54601327 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORD : CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY/PERCEPTION/PARTICIPATION

SASIPEN PETKHAO : THE PARTICIPATION IN ACTIVITY OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY OF OPERATION OFFICERS OF KRUNGTHAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED IN RATCHABURI, KANCHANABURI AND NAKHON PATHOM PROVINCE. THESIS ADVISOR : TANINRAT RATTANAPONGPINYO,PH.D. 138 PP.

The purpose of this research were to 1) to study the perception on corporate social responsibility activities of operation officers of Krungthai Bank Public Company Limited 2) to study the participation in corporate social responsibility activities of operation officers of Krungthai Bank Public Company Limited 3) to study personal factors that affect employee's perception and participation in corporate social responsibility activities of operation officers of Krungthai Bank Public Company Limited 4) to study the correlation between perception and participation in corporate social responsibility activities of operation officers of Krungthai Bank Public Company Limited. The research was done by collecting data from 206 Krung Thai Bank Public Company Limited employees in term of questionnaire. The data analysis used Frequency, Percent, Mean and Standard Deviation. Hypothesis testing by t-test, F-test and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. The results were as followed:

1. The level of perception and participation in social and environmental responsibility activity is in high level. When take in consideration of each aspect found that sport dimension is in the highest level however social and environmental dimension, education dimension and cultural dimension are in high level respectively.

2. The level of participation in social and environmental responsibility activity for employee overall is in high level. When take in consideration of each aspect found that sharing benefit dimension and participation dimension are in high level however planning dimension and evaluation dimension are in medium level.

3. The different in age result in the average level of participation in social and environmental responsibility activity in the evaluation dimension differently.

4. The overall employee's perception in education dimension; cultural dimension, social and environmental dimension and sport dimension are correlated in medium level. This is in line with the overall employee's participation in planning dimension, operation dimension, sharing benefit dimension and evaluation dimension.

---

Program of Public and Private Management

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature .....

Academic Year 2015

Thesis Advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐรัตนพงศ์ภิญโญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความช่วยเหลือและสละเวลาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย ซึ่งแนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนทฤษฎีความรู้ด้านวิชาการอันเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา รวมทั้งการเก็บงานให้สมบูรณ์ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณพนักงานธนาคารกรุงไทย ทุกๆท่าน ทุกสาขาในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และ นครปฐม ที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นข้อมูลหลักในการจัดทำวิจัยฉบับนี้ขึ้นมา

ขอขอบคุณกำลังใจจากบิดา มารดา ญาติพี่น้อง รวมทั้งเพื่อนร่วมงานธนาคารกรุงไทยสาขา ถนนคณาทร ที่ได้ร่วมเกื้อหนุนและเอื้ออำนวยให้การศึกษาครั้งนี้ประสบความสำเร็จด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงจากใจจริง

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา และมารดา ตลอดจนครู อาจารย์ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในด้านต่าง ๆ โดยผู้วิจัยจะนำความรู้ที่ได้รับ ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

## สารบัญ

		หน้า
	บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
	บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
	กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
	สารบัญตาราง.....	ฅ
	สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่		
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
	สมมติฐานของการวิจัย.....	5
	ขอบเขตของการวิจัย.....	6
	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
	นิยามศัพท์.....	8
	ประโยชน์ที่ได้รับ.....	9
2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
	แนวคิดและทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	11
	แนวคิดการมีส่วนร่วม.....	21
	แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้.....	31
	ข้อมูลธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน.....	37
	การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน.....	43
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	49
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
	วิธีการศึกษาวิจัย.....	56
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	56
	ข้อมูลและแหล่งข้อมูล.....	58



	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	59
	ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือ.....	60
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
	ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
	ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	68
	ส่วนที่ 2 การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน.....	70
	ส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน.....	76
	ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	87
5	สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	113
	สรุปผลวิจัย.....	114
	อภิปรายผล.....	117
	ข้อเสนอแนะ.....	119
	ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	120
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	122
	รายการอ้างอิง.....	123
	ภาคผนวก.....	
	แบบสอบถาม.....	130
	ประวัติผู้วิจัย.....	138

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากร และตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย.....	58
2	จำนวนและร้อยละด้านลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	68
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านมิติการศึกษา.....	70
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านมิติศิลปวัฒนธรรม.....	72
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านมิติสังคมและสิ่งแวดล้อม.....	73
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านมิติกีฬา.....	74
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน โดยรวมและรายด้าน.....	75
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วม ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน.....	76
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วม ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ.....	78
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วม ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านการร่วมเป็นผลประโยชน์.....	81

11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วม ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านการร่วมติดตามประเมินผล.....	84
12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน โดยรวมและรายด้าน.....	86
13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม จำแนกตามเพศ.....	87
14	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม จำแนกตามอายุ.....	88
15	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม มิตិតวิวัฒนาการ จำแนกตามอายุ.....	89
16	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	90
17	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	91
18	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	92
19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม มิติตวิวัฒนาการ จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน.....	95
20	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม จำแนกตามรายได้.....	98
21	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามเพศ.....	100
22	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามอายุ.....	101
23	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการร่วมติดตามประเมินผล จำแนกตามอายุ.....	102

24	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	103
25	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	104
26	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	106
27	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามรายได้.....	108
28	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2.....	109
29	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานกับการมีส่วนร่วมใน กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม.....	111



## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
2	ลำดับชั้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	13
3	กระบวนการรับรู้.....	33
4	กระบวนการการรับรู้.....	34
5	กระบวนการรับรู้.....	35



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การกำลังเกิดขึ้นอย่างกว้างขวางทั่วโลก ไม่ว่าจะเกิดขึ้นโดยจิตสำนึกจากภายในของกิจการเอง หรือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเป็นผู้ผลักดัน เป็นเหตุให้องค์การในธุรกิจปัจจุบันจำเป็นต้องให้ความสนใจและกำหนดบทบาทของตนเองในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ โดยมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การเป็นองค์ประกอบ องค์การธุรกิจหลายแห่งพัฒนาและดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องและมีจำนวนของกิจกรรมเพิ่มขึ้น จากการศึกษาและสังเกตทั้งกิจกรรมเก่าที่ดำเนินอยู่และจำเป็นที่จะต้องพัฒนากิจกรรมใหม่ๆ เพื่อตอบสนองให้ทันกับประเด็นทางสังคมที่เป็นปัจจุบัน ทำให้การบริหารกิจการเพื่อสังคมของกิจการมีความซับซ้อนหลากหลายยิ่งขึ้น องค์การธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือและกลยุทธ์สนับสนุนการดำเนินงานด้านบรรษัทภิบาลอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันองค์การธุรกิจอีกหลายแห่งก็ยังไม่แน่ใจว่ากิจกรรมที่องค์การกำลังดำเนินอยู่นั้นเข้าข่ายบรรษัทภิบาลหรือไม่ และองค์การธุรกิจอีกจำนวนไม่น้อยก็ยังไม่มีความชัดเจนในการออกแบบและพัฒนากิจกรรมเพื่อสังคมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะกิจการ(เขมิภา ทับทิมใส, 2551)

ปัจจุบันหลายองค์การไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของภาครัฐ เอกชน มีการนำแนวคิดเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมหรือ CSR มาใช้เพื่อมุ่งสู่ความเป็นองค์การที่ยั่งยืน โดยมีการกำหนดเป็นกลยุทธ์แผนยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ เพื่อการพัฒนาที่มีความยั่งยืน (Sustainable Growth) เนื่องจากได้รับความเชื่อถือยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธุรกิจเช่น ลูกค้า คู่ค้าและสังคม เพราะเป็นองค์การที่มีคุณภาพและคุณธรรม อีกทั้งองค์การยังมีการส่งเสริมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการจัดสัมมนา การให้รางวัล การอบรม โดยเฉพาะในองค์การเอกชนขนาดใหญ่ ไม่ใช่แค่ดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องของอาสาสมัครพนักงาน หรือการทำกิจกรรมเพื่อสังคมเท่านั้น ยังมีการนำเอาความรับผิดชอบต่อสังคมมาเป็นส่วนหนึ่งของพนักงานในองค์การอีกด้วย โดยการสร้างความตระหนักในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมกับพนักงาน กำหนดรับผิดชอบต่อสังคมที่เหมาะสมกับองค์การร่วมกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์และความคุ้นเคยกับ

ชุมชน เพื่อจะได้มีเครือข่าย ในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในอนาคต (องค์กรทำดีเพื่อสังคม, 2554 : 36)

ประเทศไทยยังให้ความสำคัญในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับต่ำ(อัฐวุฒิ สุวรรณถนุกษ์, 2553) รัฐบาลจึงให้ความสำคัญในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการสนับสนุน ส่งเสริม เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมทำให้เป็นมาตรฐานและสากล ทัดเทียมกับต่างประเทศทั่วโลก แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ลูกค้า ชุมชน ในการดำเนินธุรกิจโดยไม่เกิดผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และไม่เอาเปรียบเพื่อเพิ่มมูลค่าและส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนของกิจการ

ความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับหน่วยงานของรัฐ จึงถือเป็นบทบาทขั้นพื้นฐานที่พึงมี นับตั้งแต่วันแรกของการก่อตั้งหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานของรัฐถือเป็นผู้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในงานดังกล่าว อีกทั้งสมควรที่จะดำรงบทบาทเป็นเจ้าภาพงานให้แก่ภาคอื่นๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ทั้งการทำหน้าที่สร้างการรับรู้(Awareness) และมาตรการจูงใจ (Incentive) ให้ทุกองค์กรมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม พัฒนากิจกรรมที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พัฒนาขีดความสามารถ (Capacity Buliding) ในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในทุกระดับ จึงกล่าวได้ว่า หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่หลักในการบริการสังคมส่วนร่วม หากปฏิบัติงานโดยขาดสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม จะต้องได้รับการตำหนิและต้องทบทวนบทบาท ปณิธาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจของหน่วยงานโดยเร็ว (สถาบัน ไทยพัฒนา, 2553)

ธนาคารกรุงไทย ในฐานะสถาบันการเงินขนาดใหญ่ของรัฐบาลและเป็นรัฐวิสาหกิจ (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2556) อีกทั้งมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของหลักบรรษัทภิบาล กระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน ให้ผู้บริหารและพนักงานยึดถือปฏิบัติ จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งปัจจุบันได้มอบหมายให้ดูแลงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติม จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม (CG&CSR) ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานโดยรวมของธนาคารให้ เป็นไปตามหลักบรรษัทภิบาลของสถาบันกำกับ โดยให้เคร่งครัดในเรื่องจริยธรรม ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ การบริหารความเสี่ยงที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้องต่างๆ อาทิ ลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้นและสังคม ธนาคารตระหนักเป็นอย่างดีถึงการส่งเสริม สนับสนุนให้สังคม

มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเข้มแข็ง มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ดังนั้นตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา จนถึงปัจจุบัน ธนาคารยังคงดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR : Corporate Social Responsibility) และกำหนดเป็นพันธกิจส่งเสริมการลงทุนทางปัญญา เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ในสังคมไทยอย่างจริงจัง โดยธนาคารเน้นการเสริมสร้างทุนทางปัญญาใน 4 มิติ ได้แก่ มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา โดยดำเนินการภายใต้หลัก 4 ประการ คือ 1.การดำเนินการอย่างต่อเนื่อง 2.เชื่อมโยงโครงการต่างๆเข้าด้วยกัน 3.บุคลากรทุกระดับของธนาคารมีส่วนร่วม 4.สร้างเครือข่ายขององค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน

จากการดำเนินการอย่างจริงจัง ทำให้ในปี 2553 ธนาคารได้รับรางวัลเกี่ยวกับด้านบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมมากมาย อาทิเช่น รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง, รางวัลรายงานบรรษัทดีเด่นจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และผลสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนประจำปี 2553 จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย อยู่ในระดับดีเลิศ จากรางวัลที่ได้รับสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารงานโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารอีกด้วย (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2556)

แนวทางในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผู้ดำเนินโครงการควรให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและวางแผน (อัศวิน จินตกานนท์, 2551:33) ซึ่งพนักงานก็ถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหนึ่งด้วย และจากผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในหลายแห่งพบว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับระดับการมีส่วนร่วมของพนักงาน การให้ความสำคัญของผู้บริหาร การสื่อสารภายในองค์กร และความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (มูลนิธิริรักษ์ไทย, 2553 :29) และการมีส่วนร่วมของพนักงานยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในเรื่องการไม่ได้รับความร่วมมือจากพนักงาน ที่มองว่าเป็นการเพิ่มภาระงานโดยไม่ได้ผลตอบแทนเพิ่ม จะมีส่วนร่วมก็ต่อเมื่อถูกเกณฑ์/บังคับให้ไปร่วมงาน ทั้งนี้เพราะแผนกที่ทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ได้ให้ความรู้ความเข้าใจ และไม่ให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและรับรู้ในสิ่งที่กำลังทำ ย่อมจะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (พิพัฒน์ ยอดพฤติกการณ์, 2553:29)

การมีส่วนร่วมเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ผู้นำองค์กรจะต้องให้พนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการ



ดำเนินงานโดยเริ่มจากการสร้างกระบวนการเรียนรู้ การตัดสินใจ และการลงมือปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ และพัฒนาเป็นจิตสำนึกที่จะมุ่งมั่นทำกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง (นิภา วิริยะพัฒน์, 2552:201-204) นอกจากนี้ยังจะต้องมีการสื่อสารให้ผู้บริหารระดับสูงไปจนถึงพนักงานระดับล่างมีความรู้ไปในแนวทางเดียวกัน เริ่มตั้งแต่เปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างทั่วถึง และการสร้างบรรยากาศมีส่วนร่วมของพนักงานต้องเกิดจากภายในก่อนแล้วขยายไปสู่สังคมนอกข้าง ซึ่งทุกองค์กรควรให้ความสำคัญกับนโยบายการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมและมีบทบาทมากขึ้นทั้งในกิจกรรมขององค์กรและสังคม ด้วยการคิด ร่วมวางแผน และร่วมทำกิจกรรม ซึ่งถือว่าเป็นการสร้างวัฒนธรรมใหม่ในองค์กร อันจะนำไปสู่ผลดีทั้งต่อองค์กรและสังคมต่อไป

ธนาคารได้ปลูกจิตสำนึกของบุคลากรทุกระดับให้มีความสนใจในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่อง ภายใต้แนวทาง “เสริมสร้างทุนทางปัญญา” สอดคล้องกับพันธกิจของธนาคาร พร้อมทั้งการสร้างร่วมมือกับพันธมิตรของธนาคารส่งเสริมให้กรรมการและพนักงานทุกระดับได้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับทั่วประเทศแสดงออกถึงจิตอาสา ความเสียสละ และความจริงใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ อุทิศกำลังกายและทุนทรัพย์ ช่วยขับเคลื่อนให้โครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารบังเกิดผลเป็นรูปธรรม โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบคือฝ่ายเสริมสร้างทุนทางปัญญาและกิจกรรมเพื่อสังคม ดำเนินงานติดตามประเมินผลและผลักดัน(บมจ. ธนาคารกรุงไทย, 2556)

พนักงานในระดับปฏิบัติการ เป็นบุคลากรที่มีปริมาณมากที่สุด และเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญที่สุดสำหรับงานสาขาของธนาคารกรุงไทย เป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เป็นผู้ที่สัมผัสกับลูกค้าโดยตรง อีกทั้งเป็นผู้รับนโยบายและปฏิบัติตามนโยบายของธนาคารอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะเป็นกลไกสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนให้โครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารบังเกิดผลเป็นรูปธรรม แต่บางครั้งก็อาจพบว่า ยังมีอีกหลายโครงการที่ยังไม่ได้สร้างความมีส่วนร่วมกับพนักงานในองค์กร แต่ถูกกำหนดจากฝ่ายบริหารหรือเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ได้ประชาสัมพันธ์หรือเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในขั้นตอนของการดำเนินการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม ในส่วนของการมีส่วนร่วมก็อาจมิได้ทำต่อเนื่อง เนื่องจากพนักงานไม่มีเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม ทำให้การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารอาจจะยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

จากปัญหาและความสำคัญที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย และยังเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้าน

ความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม ซึ่งเป็นเขตพื้นที่ที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ และอยู่ใกล้กับที่ตั้งสำนักงานใหญ่ โอกาสการรับรู้และเข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอาจจะมีมากกว่าเขตพื้นที่อื่น โดยศึกษาว่าพนักงานมีความรับรู้หรือมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารมากน้อยเพียงใด ด้วยการวัดระดับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งผลจากการวิจัยจะทำให้ได้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม อีกทั้งยังจะทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในธนาคารกรุงไทยเห็นความสำคัญและนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม
- 2.2 เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม
- 2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมและการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม

## 3. สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

- 3.1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่แตกต่างกัน
- 3.2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่แตกต่างกัน
- 3.3 ระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

#### 4. ขอบเขตในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ประชากร กลุ่มตัวอย่าง ไว้ดังต่อไปนี้

##### 4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

4.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยที่มีผลต่อลักษณะการมีส่วนร่วม ในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ประกอบด้วย

4.1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้

4.1.1.2 การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน คือ มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม และ มิติกีฬา

4.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่

1. การร่วมคิดร่วมวางแผน
2. การร่วมลงมือปฏิบัติ
3. การร่วมปันผลประโยชน์
4. การร่วมติดตามประเมินผล

##### 4.2 ขอบเขตด้านประชากร

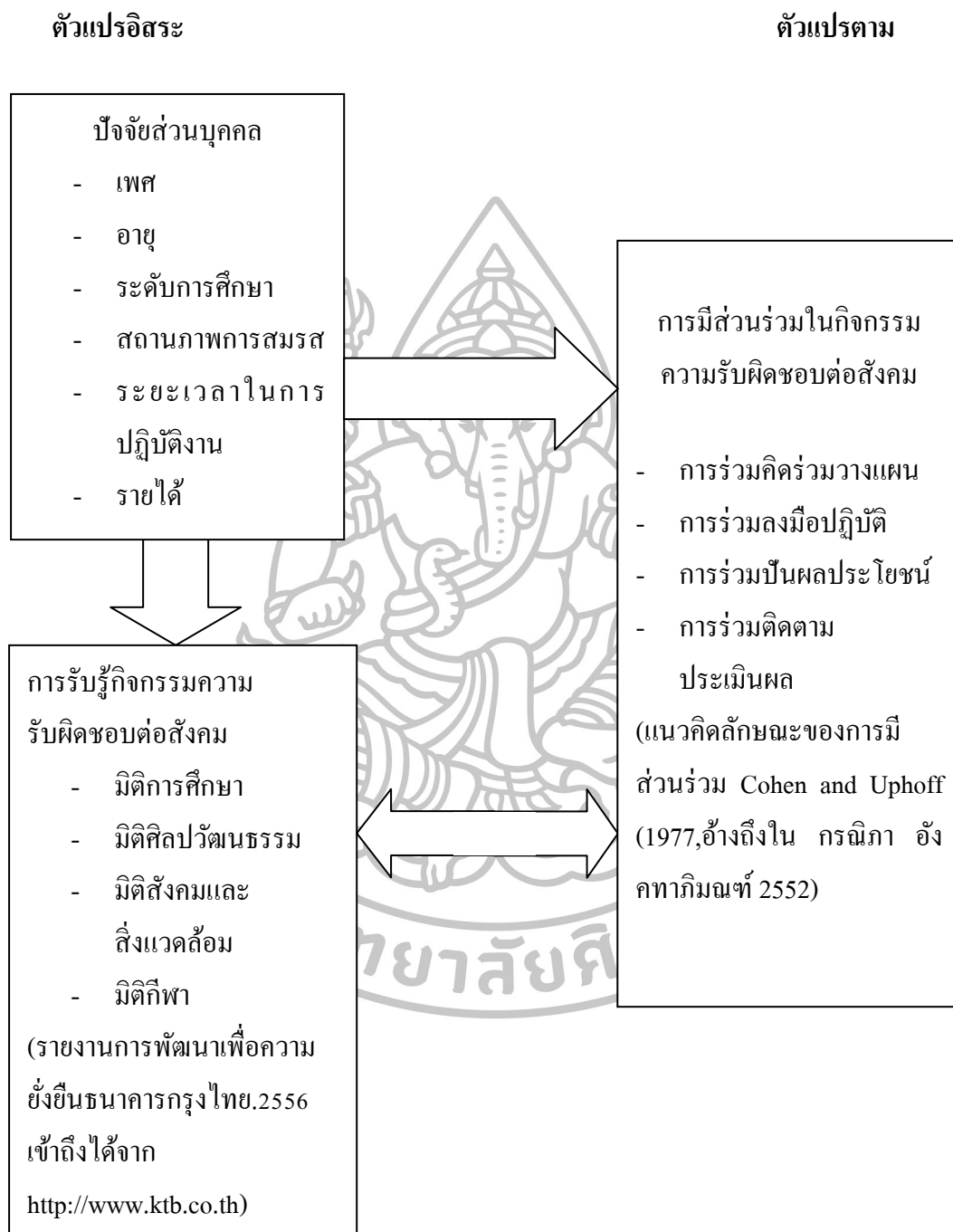
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ไม่รวมถึงผู้บริหารระดับสูงในองค์กร ในพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ ราชบุรี กาญจนบุรีและ นครปฐม จำนวน 41 สาขา จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 421 คน

ตัวอย่างการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของยามานะ ได้จำนวนทั้งสิ้น 206 คน

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเลือกธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน สาขาในเขตพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ ราชบุรี กาญจนบุรีและ นครปฐม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย

4.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลา ระหว่างเดือน พฤษภาคม ถึง พฤศจิกายน 2557 รวมระยะเวลา 7 เดือน

## 5. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 6. นิยามศัพท์

6.1 ธนาคาร หมายถึง สถาบันการเงิน ในที่นี้คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน สาขาในเขตพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ ราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม

6.2 พนักงานธนาคารกรุงไทย หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทยที่ปฏิบัติงานสาขาในเขตพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม

6.3 การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูล ข่าวสาร ตั้งใจรับข้อมูลนั้น และทำความเข้าใจความหมาย การดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรของธนาคารกรุงไทย ที่มีการดำเนินกิจการด้วยคุณธรรม จริยธรรม โดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งต่อคนในสังคมใกล้ คือภายในองค์กรเอง โดยเฉพาะพนักงาน เป็นการดำเนินงานเพื่อมุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างทุนทางปัญญาทั้ง 4 มิติ ได้แก่

**มิตินวัตกรรม** คือ โครงการด้านการศึกษาที่ธนาคารจัดขึ้น มุ่งเน้นมอบความรู้ ประสบการณ์ ทั้งจากห้องเรียนและนอกห้องเรียน เช่น โครงการกรุงไทยสานฝันโรงเรียนดีใกล้บ้าน โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต โครงการKTBเยาวชนคนรักข่าว โครงการกรุงไทยยุวอาณัติ โครงการกรุงไทยต้นกล้าสีขาว

**มิตินวัตกรรม** คือ โครงการที่ธนาคารช่วยส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เผยแพร่และถ่ายทอดให้แก่คนรุ่นหลัง เช่น โครงการกรุงไทยสานศิลปวัฒนธรรม สวนประติมากรรมกรุงไทย ชมรมกรุงไทย คนรักศิลป์ เป็นต้น

**มิตีสังคมและสิ่งแวดล้อม** คือ โครงการที่ธนาคารสนับสนุนงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์พลังงาน เช่น อาคารประหยัดพลังงาน โครงการกรุงไทยห่วงใยสิ่งแวดล้อม โครงการชมรมกรุงไทยอาสา โครงการกรุงไทยGrowing Green โครงการกรุงไทยหัวใจสีเขียว เป็นต้น

**มิตินวัตกรรม** คือ โครงการที่ธนาคารมุ่งส่งเสริมและปลูกฝังให้เยาวชนรู้จักการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ มีน้ำใจนักกีฬา พร้อมทั้งมีทักษะด้านกีฬา เช่น โครงการKTB เยาวชนคนรักบอล

6.4 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการต่างๆตามนโยบายของธนาคาร การดำเนินงานเพื่อมุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างทุนทางปัญญาทั้ง 4 มิติ ของธนาคารกรุงไทย ได้แก่ มิตินวัตกรรม มิตินวัตกรรม มิตินวัตกรรม และมิตินวัตกรรม โดยมีส่วนร่วมใน 4 ขั้นตอน ดังนี้

6.4.1 การร่วมคิดร่วมวางแผน คือ การที่พนักงานระดับปฏิบัติการเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจร่วมวางแผนเพื่อจัดกิจกรรมหรือปรับปรุงกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมตามนโยบายของธนาคาร

6.4.2 การร่วมลงมือปฏิบัติ คือ การที่พนักงานระดับปฏิบัติการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมหรือปรับปรุงกิจกรรมต่างๆด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามนโยบายของธนาคาร

6.4.3 การร่วมปันผลประโยชน์ คือ การที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมตามนโยบายของธนาคาร

6.4.4 การร่วมติดตามประเมินผล คือ การที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของตนเอง,รายงานปัญหาที่พบเห็นมาเสนอแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง,เสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาจากการเข้าร่วมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมตามนโยบายของธนาคาร รวมถึงประเมินผลและติดตามความต่อเนื่องของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคาร

## 7. ประโยชน์ที่ได้รับ

### 7.1 ประโยชน์ในทางวิชาการ

7.1.1 ทำให้ทราบถึงการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน

7.1.2 ทำให้ทราบถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน

7.1.3 ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมและการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน

7.1.4 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน

## 7.2 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน สามารถนำผลการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งกำหนดแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ได้ อีกทั้งยังเป็นแนวทางให้กับผู้สนใจทั่วไป ในการศึกษาขยายผลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอีกด้วย



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาโดยครอบคลุมเนื้อหาหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
2. แนวคิดการมีส่วนร่วม
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
4. ข้อมูลธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน และข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง
5. การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ผู้วิจัยมองเห็นความสำคัญของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม(Social Responsibility) ว่าเป็นกรอบที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมขององค์กร ในห้องศึกษาดำเนินกิจกรรมไปในทิศทางที่ถูกต้อง และเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสังคมหม่มาก ซึ่งผู้วิจัยได้มีการศึกษา ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีดังกล่าวที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 1.1 ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร(Corporate Social Responsibility:CSR)

The World Business Council for Sustainable Development(2004 อ้างถึงใน จิรัชญา โยธา อภิรักษ์, 2551 : 17) ได้ให้คำนิยามของความรับผิดชอบต่อสังคมว่า เป็นคำมั่นหรือพันธะสัญญา ความมุ่งหมายอย่างต่อเนื่องขององค์กรในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน รวมถึงครอบครัวของพวกเขา ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและสังคมในวงกว้าง



สมยศ นาวิการ (2530 : 35) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ว่าเป็นการพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของธุรกิจต่อกลุ่มต่าง ๆ ทั้งหมดภายในสังคมนั้น ผลกระทบดังกล่าวแล้ว ผู้บริหารควรจะทำการตัดสินใจในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลส่วนมาก คือ ให้ความยุติธรรมกับกลุ่มต่าง ๆ ภายในสังคมมากที่สุด

พัชรี นิวัฒน์เจริญชัยกุล (2546 : 21) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ว่าเป็นเรื่องของบทบาท ภาระหน้าที่ ตลอดจนคุณธรรมและจริยธรรมของบุคคล กลุ่มบุคคล สมาชิกของสังคม หรือของประเทศ รวมถึงนโยบาย กิจกรรม ที่องค์การภาคธุรกิจได้จัดขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือ ปรับปรุง และส่งเสริมให้สภาพสังคมโดยรวมดีขึ้น ขณะเดียวกันประชาชนเองก็มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

Kotler and Lee (2005 อ้างถึงใน กรณีกา อังคตาทิพนธ์, 2552 : 13) ได้นิยามความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) ขององค์การไว้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นคำสัญญาหรือข้อตกลงในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้สังคมดีขึ้น องค์การธุรกิจต้องให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนสังคมด้วยความเต็มใจ อีกทั้งองค์การต้องดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวัง และมีความรอบคอบ ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ศีลธรรม และจริยธรรม

บัณฑิตา ทรัพย์กมล (2544 : 15) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ว่า เป็นเรื่องของหลักจริยธรรม คุณธรรม บทบาท และหน้าที่ รวมถึงนโยบาย กิจกรรม ที่องค์การภาคธุรกิจได้จัดขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือ ปรับปรุง และส่งเสริมให้สังคมและประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ดังนั้น จึงสามารถสรุปความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม คือ บทบาท และภาระหน้าที่ของบุคคลหรือองค์การ เพื่อช่วยเหลือ ปรับปรุง และส่งเสริมให้สภาพสังคมโดยรวมดีขึ้นโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ขององค์การเพียงอย่างเดียว

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ เป็นความมุ่งหมาย บทบาท หน้าที่ขององค์การที่จะปฏิบัติตามพันธะสัญญาในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ควบคู่ไปกับการมุ่งแสวงหากำไร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียขององค์การ ทั้งพนักงาน ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น รวมไปถึงชุมชนและสังคมโดยรวมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าในธุรกิจ เศรษฐกิจ และสังคมอย่างยั่งยืน

## 1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคมภาคธุรกิจ

ความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ(ทิพพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ และคณะ 2556) เป็นการดำเนินกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยดำเนินกิจกรรมนั้นบนพื้นฐานของการคำนึงถึง

ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข

คำว่า กิจกรรม ในความหมายข้างต้น หมายถึง การคิด การพูด และการกระทำ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การตัดสินใจ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ และการดำเนินงานขององค์กร

สังคมในความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจจะมุ่งไปที่ผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับ ได้แก่

1. สังคมใกล้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งใกล้ชิดกับองค์กร โดยตรง ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวของพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศ

2. สังคมไกล คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่งทางธุรกิจ ประชาชนทั่วไป เป็นต้น



ภาพที่ 2 ลำดับชั้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร  
ที่มา:พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ และคณะ,ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร, เข้าถึงเมื่อ  
17 มิถุนายน 2556,เข้าถึงได้จาก.<http://www.thaicrs.com>

จากภาพข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมภาคธุรกิจนั้น เป็นการดำเนินกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่มีการดำเนินกิจการด้วยคุณธรรม จริยธรรมโดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งต่อคนในสังคมใกล้ คือภายในองค์กรเอง

พนักงาน ผู้บริหาร คู่ค้า ครอบครัวของพนักงาน ไปจนถึงคนในสังคมโลก หรือ ประชาชนทั่วไป ชุมชน ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การเอื้อประโยชน์ร่วมกัน มีส่วนร่วมกันอันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและการอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นสุข

### 1.3 การจำแนกระดับความรับผิดชอบต่อสังคม

ปัจจุบันการตัดสินใจและการกระทำต่าง ๆ ขององค์กรในด้านการจัดการ ได้มีการเพิ่ม การพิจารณาทางด้านสังคมเข้าไปด้วย โดยถือว่าความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการแสดงออกของ การบริหารที่มีจริยธรรม โดยองค์กรจะต้องพิจารณาว่าควรมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไรมาก น้อยเพียงใด ซึ่งก็จะต้องขึ้นอยู่กับรายได้และผลกำไรเพียงพอ อันจะนำไปสู่การดำเนินการต่อไปได้

จินตนา บุญบงการ (2544 : 34 – 36) ได้จำแนกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมได้เป็น 4 ระดับ คือ

1. ความรับผิดชอบต่อทางเศรษฐกิจ (Economic Responsibility) เพื่อผลิตสินค้าและบริการ ตามที่ประชาชนต้องการ และนำมาขายเพื่อให้เกิดกำไรแก่เจ้าของกิจการ นับได้ว่าเป็นความ รับผิดชอบต่อหลักและความรับผิดชอบต่อดั้งเดิมของการดำเนินการจนอาจกล่าวได้ว่า นอกจากความ รับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจแล้ว ผู้บริหารในอดีตบางคนไม่เคยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อด้านอื่นเลย

2. ความรับผิดชอบต่อกฎหมาย (Legal Responsibility) เพื่อดำเนินกิจการไปตามครรลอง ของกฎหมายและกฎข้อบังคับต่าง ๆ อย่างไรก็ตามกฎหมายของกฎข้อบังคับไม่สามารถจะ ครอบคลุมการกระทำทุกอย่างที่องค์กรกระทำได้ การกระทำบางอย่างไม่ผิดกฎหมาย แต่องค์กร ควรจะกระทำหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบต่อผู้บริหารองค์กรนั้น ๆ

3. ความรับผิดชอบต่อจริยธรรม (Ethical Responsibility) การกระทำบางอย่างไม่ใช่สิ่งที่ กฎหมายบังคับ แต่ถ้าองค์กรไม่ทำก็ไม่ผิดกฎหมาย แต่องค์กรเลือกกระทำเพราะเห็นว่าเป็นความ รับผิดชอบต่อศีลธรรมจริยธรรม เช่น การให้สวัสดิการด้านเสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เงินกู้ยืม อาหาร กลางวันรถรับส่งพนักงาน การจัดนำเที่ยว เป็นต้น

4. ความรับผิดชอบต่อการใช้ดุลยพินิจ (Discretionary Responsibility) ความรับผิดชอบต่อใน ระดับนี้เป็นความสมัครใจของผู้บริหารองค์กรโดยตรง และขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจเลือกกระทำของ ผู้บริหารแต่ละคน ความรับผิดชอบต่อไม่ได้บังคับไว้เป็นกฎหมาย หรือเป็นสิ่งที่พนักงานคิดว่าควร ได้รับความหลักจริยธรรม เช่น ผู้บริหารไม่สนับสนุนให้พนักงานทำงานล่วงเวลาแต่กลับจ้าง พนักงานเพิ่ม เพิ่มเครื่องจักร เพิ่มเงินเดือน ทั้งนี้เพราะผู้บริหารพินิจพิเคราะห์อย่างสุขุมแล้วว่าการ ทำงานล่วงเวลาทำให้สุขภาพของพนักงานเสื่อมโทรม และเป็นการบั่นทอนคุณภาพชีวิต

#### 1.4 ขอบเขตของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

ขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคม (Areas of social Responsibility) มีทั้งหมด 7 ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545 : 62-63)

1. ด้านชุมชน (The Community) องค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคมจะต้องสร้างจุดเด่นขึ้นในชุมชน เช่น เป็นผู้นำในการช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับสังคม

2. ด้านสุขภาพและสวัสดิการ (Health and Welfare) องค์กรมีความเชื่อว่า การลงทุนในสุขภาพและการจัดสวัสดิการให้กับชุมชน เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีคุณค่าและจำเป็นสำหรับพนักงานบริษัท และชุมชนขนาดใหญ่ ตัวอย่างโครงการด้านสุขภาพและสังคมจะสร้างค่านิยมในชุมชน ซึ่งจะทำให้บริษัทมีอิทธิพลต่อผู้ลงทุนและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัทด้วย

3. ด้านการศึกษา (Education) องค์กรจำนวนมากที่มีความสนใจในความรับผิดชอบต่อสังคม การศึกษา ผู้บริหารมีความตระหนักว่าจะต้องปรับปรุงการศึกษาทั้งระดับประถม มัธยมศึกษา วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านการบริจาคเงินด้านการศึกษา การประชาสัมพันธ์และด้านอื่น ๆ

4. ด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights) บางองค์กรมุ่งความรับผิดชอบต่อสังคมในการรณรงค์สิทธิมนุษยชน เช่น ความเท่าเทียมกันของเพศชายและเพศหญิงในการได้รับการจ้างงาน

5. ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ (The Natural Environment) องค์กรจำนวนมากได้ตัดสินใจเลือกการแก้ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ การสร้างจิตสำนึกในการรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ

6. ด้านสิทธิของผู้บริโภค (Consumer Rights) บางองค์กรได้เน้นในเรื่องของสิทธิผู้บริโภค โดยคำนึงถึงผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัย และการโฆษณาที่เป็นความจริง (Truthful Advertising)

7. ด้านวัฒนธรรม (Culture) เป็นการเรียนรู้และการคิดร่วมกัน ตลอดจนการแสดงออกระหว่างกลุ่มบุคคลหรือสังคม ธุรกิจที่ให้การสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรมเชื่อว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสามารถส่งเสริมการรู้จักบริษัท ตลอดจนสร้างความรู้สึกลึกและทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับบริษัทได้ แนวคิดที่ให้การสนับสนุนเหตุการณ์ด้านวัฒนธรรมถือว่าการลงทุนด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสำหรับลูกค้าชุมชนในท้องถิ่น บุคลากร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร ถือว่าสามารถสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้กับกลุ่มเหล่านี้ได้

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบต่อสังคม สรุปได้ว่า เป็นกิจกรรมที่องค์กรทำขึ้นเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อทางด้านเศรษฐกิจ, สังคม และสิ่งแวดล้อม ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากร

ภายนอกองค์กร รวมทั้งยังทราบถึง ระดับของความรับผิดชอบต่อสังคม และ ขอบเขตการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวที่ได้รวบรวมไว้มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ขอบเขตการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของบมจ.ธนาคารกรุงไทยว่าครอบคลุมขอบเขตในด้านใดบ้าง ซึ่งปรากฏในส่วนของการเสริมสร้างทุนทางปัญญาของธนาคารใน 4 มิติ คือ มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยใช้ตามกรอบแนวคิดการวิจัย ในส่วนของการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านต่างๆ ของธนาคารอีกด้วย

### 1.5 รูปแบบและประเภทของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

Kotler and Lee(2005 อ้างถึงใน กรณิกา อังคทาภิวัฒน์, 2552 :16) ได้แนะนำหลักการในการสร้างสรรค์กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เพื่อตอบสนองประเด็นและพันธกิจด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยได้จำแนกรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมเป็น 6 รูปแบบ ดังนี้

1.การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (Cause Promotion) คือการที่องค์กรจัดหาเงินทุน ช่วยเหลือในรูปแบบอื่นๆหรือทรัพยากรต่างๆขององค์กรเพื่อเพิ่มการตระหนักรู้และความห่วงใยต่อประเด็นปัญหาสังคมบางประการ หรือเพื่อสนับสนุนการหาเงินบริจาค การเข้าร่วมหรือหาอาสาสมัครเพื่อสนองตอบต่อประเด็นใดประเด็นหนึ่ง องค์กรอาจเป็นผู้เริ่มและบริหารจัดการ การส่งเสริมประเด็นสังคมด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับองค์กรหนึ่งองค์กรใด หรือหลายองค์กรก็ได้

2.การตลาดเกี่ยวเนื่องกับประเด็นสังคม (Cause-Related Marketing) องค์กรกำหนดพันธสัญญาว่าจะบริจาคว่าจะบริจากรายได้เป็นร้อยละของสินค้าที่ขายได้เพื่อสนองต่อประเด็นบางประการ ส่วนมากข้อเสนอนี้จะประกาศใช้เฉพาะบางช่วงเวลา เฉพาะสินค้าบางตัวและเพื่อการกุศลเฉพาะเรื่อง ทั้งนี้องค์กรมักจะจับมือกับองค์กรไม่แสวงผลกำไรสร้างสัมพันธภาพเพื่อผลประโยชน์ร่วม ทั้งเพื่อเพิ่มยอดขายสินค้าและเพื่อให้ได้เงินสนับสนุนเข้าการกุศล เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคได้บริจาคเงินให้แก่หน่วยงานการกุศลที่ตนเองชอบอยู่แล้วฟรี

3.การตลาดเพื่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Marketing) องค์กรสนับสนุนหรือทำโครงการรณรงค์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์ในการพัฒนาสุขอนามัยประชาชน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม หรือความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของชุมชน จุดเด่นของโครงการคือการมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ซึ่งแตกต่างจากการส่งเสริมประเด็นสังคมที่มุ่งในเรื่องการสร้างความรู้ การหาเงินทุน หรืออาสาสมัครมาช่วยในโครงการ องค์กรพัฒนาและจัดทำโครงการรณรงค์เพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ด้วยตัวเอง

4. การบริจาคตรง (Corporate Philanthropy) องค์กรบริจาคโดยตรงต่อองค์กรการกุศล หรือเพื่อสนองต่อประเด็นสังคมหนึ่ง ส่วนมากในรูปของกองทุนเงินช่วยเหลือ เงินสดและวัสดุ สิ่งของ กิจกรรมนี้เป็นรูปแบบที่ทำกันมาแต่ดั้งเดิม ส่วนใหญ่เป็นการตอบสนองต่อคำขอหรือเป็น กรณีพิเศษเฉพาะกาล ส่วนใหญ่เกิดจากแรงกดดันทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรให้จัดกิจกรรม นี้อย่างมีกลยุทธ์มากขึ้น โดยคัดเลือกกิจกรรมการบริจาคที่มุ่งเน้นและสัมพันธ์กับเป้าหมายธุรกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร

5. อาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering) องค์กรสนับสนุนและส่งเสริม ให้พนักงาน คู่ค้า หรือสมาชิกแฟรนไชส์ให้สละเวลาของตนเองเพื่อช่วยเหลือกิจกรรมชุมชนและ ตอบสนองต่อประเด็นสังคม กิจกรรมนี้อาจเป็นกิจกรรมเดี่ยวๆ หรืออาจจัดทำโดยจับมือกับ พันธมิตรกับองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร กิจกรรมอาสาอาจเป็นกิจกรรมที่จัดโดยองค์กร หรือ พนักงานอาจเลือกกิจกรรมของตนเองและขอการสนับสนุนจากบริษัทโดยการอนุญาตให้ลาไปหรือ สร้างฐานข้อมูลพนักงานเหล่านี้เพื่อตอบสนองด้วยโครงการเพื่อพนักงานอื่นๆ

6. ข้อปฏิบัติทางธุรกิจเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Business Practices) องค์กรสร้างข้อปฏิบัติทางธุรกิจต่างๆ รวมถึงการลงทุนที่สนับสนุนประเด็นปัญหาสังคม ต่างๆ เพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของชุมชน รวมถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม องค์กรอาจเป็นผู้ริเริ่ม และปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเอง หรืออาจจับมือกับองค์กรอื่นๆ

ซึ่งสรุปได้ว่า กิจกรรมทั้งรูปแบบนั้น มีความคล้ายคลึงกันและมีลักษณะที่แตกต่างกัน ออกไปด้วย โดยกิจกรรมส่งเสริมประเด็นสังคม เป็นการสนับสนุนประเด็นสังคมด้วยการขยายการ รับรู้และเพิ่มจำนวนการบริจาค กิจกรรมการตลาดเกี่ยวเนื่องประเด็นสังคม มีเอกลักษณ์ตรงการ บริจาคเพื่อประเด็นสังคมถูกผูกพันไว้กับยอดขายสินค้า กิจกรรมการตลาดเพื่อสังคมองค์กรมักจะ มุ่งเน้นที่เป้าหมายในการกระตุ้นให้มีการเปลี่ยนพฤติกรรม อาสาสมัครชุมชนต้องการการมีส่วนร่วม ของบุคลากร การบริจาคเวลาบุคลากรของพันธมิตรค้าปลีกและแฟรนไชส์ที่เกี่ยวข้องเพื่อ สนับสนุนประเด็นสังคมในชุมชน ข้อปฏิบัติทางธุรกิจเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวโยง กับข้อปฏิบัติทางธุรกิจและการลงทุนที่เพิ่มขึ้นเพื่อปรับปรุงสิ่งแวดล้อมและชีวิตความเป็นอยู่ของ ชุมชน

(พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ และคณะ, 2549 ) ได้แบ่งรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ โดย แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบด้วยกัน ประกอบด้วย

1. CSR-after-Process เป็นการดำเนินกิจกรรมที่แตกต่างหากจากการดำเนินธุรกิจที่เป็น กระบวนการหลักของกิจการ(รวมความถึงกิจกรรมที่เกิดจากผลต่อเนื่องของกระบวนการดำเนินการ

ธุรกิจ)เช่น การแจกจ่ายสิ่งของบรรเทาสาธารณภัย การบำเพ็ญประโยชน์ต่อสาธารณะ และการ  
 เยียวยาชุมชนที่ได้รับผลกระทบทางมลพิษจากการประกอบการ

2.CSR-in-Process เป็นการดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ในกระบวนการหลักของ  
 กิจกรรมหรือเป็นการทำธุรกิจที่หากำไรอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การป้องกัน หรือกำจัดมลพิษใน  
 กระบวนการผลิตเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชน การผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและได้  
 มาตรฐานตามข้อกำหนดในฉลากผลิตภัณฑ์ การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ต่อผู้บริโภคอย่างถูกต้อง  
 ครบถ้วน การชดเชยความเสียหายให้แก่ลูกค้าที่เกิดจากความผิดพลาดและความบกพร่องของ  
 พนักงาน ซึ่งการดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคมเหล่านี้ ถือเป็นกิจกรรมที่อยู่ในเวลาทำงานปกติของกิจการ

3.CSR-as-Process เป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรให้กับตนเอง  
 เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อมุ่งสร้างประโยชน์ต่อสังคมเป็นหลัก เช่น มูลนิธิ/สมาคมการกุศล ที่  
 เป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรประชาชนและส่วนราชการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคมพบว่า รูปแบบความ  
 รับผิดชอบต่อสังคมได้ถูกรวบรวมไว้ด้วยกัน 2 กลุ่ม ได้แก่

1.ตามแนวคิดของ Kotler and Lee(2005 อ้างถึงใน กรณิกา อังคทาภิวัฒน์, 2552 :16) ซึ่ง  
 กำหนดรูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งหมด 6 รูปแบบ ประกอบด้วย 1)การส่งเสริมการ  
 รับรู้ประเด็นทางสังคม 2)การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม 3)การตลาดเพื่อสังคมของ  
 องค์กร 4)การบริจาคตรง 5)การอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน 6)ข้อปฏิบัติทางธุรกิจเพื่อแสดงความ  
 รับผิดชอบต่อสังคม

2.ตามแนวคิดของ(พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ และคณะ, 2549) ได้แบ่งรูปแบบความ  
 รับผิดชอบต่อสังคมไว้ 3 รูปแบบ ประกอบด้วย CSR-after-process,CSR-in-process และCSR-as-  
 Process

จากการศึกษาแนวคิดรูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้  
 วิเคราะห์การรับรู้รูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยได้ว่ากิจกรรมแต่  
 ละมิติทั้ง4มิตินั้นอยู่ในรูปแบบใดบ้าง

## 1.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

ทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถเข้าใจถึงสาเหตุ แรงจูงใจในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรว่าเกิด จากเหตุผลใด ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

### แนวคิดเกี่ยวกับความชอบธรรม(Legitimacy Theory)

(เครือข่ายทรัพยากรเพื่อสังคม, 2556)อธิบายถึงอำนาจในการใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรบุคคลของบริษัท สำหรับการดำเนินธุรกิจว่าแท้ที่จริงแล้ว บริษัท ได้รับสิทธิและอำนาจนั้นมาจากสังคมในลักษณะที่เป็นใบอนุญาตชั่วคราว ภายใต้เงื่อนไขในการ ดำเนินธุรกิจของบริษัทต้องตรงตามความคาดหวังของสังคม และต้องมองย้อนกลับถึงธรรมาภิบาล ของบริษัท กระบวนการดำเนินธุรกิจมีผลกระทบทางลบต่อสังคมหรือไม่ มีการทำนุบำรุงสังคมใน วงกว้างหรือไม่ ซึ่งสังคมจะทำการตรวจสอบอยู่อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความเจริญก้าวหน้าหรือ ความอยู่รอดของบริษัทจึงอยู่ที่บริษัท ได้ดำเนินการตรงตามสิ่งที่สังคมคาดหวังมากน้อยเพียงใด แนวคิดนี้เป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับบริษัทในการสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อเป็นแนวทางการทำ CSR เพราะเท่ากับทำให้บริษัทเปลี่ยนแปลงแนวคิดทั้งในเรื่องของการดำเนินธุรกิจหรือแม้แต่การ ดำเนินกิจกรรม CSR เองก็ตาม จากการที่บริษัทเป็นศูนย์กลาง เป็นผู้มุ่งเน้นว่าจะทำอะไร ทำอย่างไร ไปสู่รูปแบบที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของสังคมเป็นหลักเพื่อคงไว้ซึ่งสิทธิอันชอบ ธรรมในการคงอยู่ในสังคมต่อไป

**ทฤษฎีเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท (Business Ethics Theory)** (เครือข่าย ทรัพยากรเพื่อสังคม, 2556)อธิบายความเกี่ยวพันถึงทฤษฎีปทัสถานหรือ Norm Theory ซึ่งหมายถึง การที่ผู้นำของบริษัทที่เป็นผู้รับผิดชอบต่อการใช้ศีลธรรม (Moral) เป็นเครื่องมือตัดสินใจในการ กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ของบริษัทหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการมีผู้นำที่มีศีลธรรม (Moral leadership) เป็นผู้กำหนดแนวทางการปฏิบัติขององค์กรที่เกิดคุณค่ามากกว่าข้อกำหนดของบริษัท หรือตามความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ยังคำนึงถึงคุณค่าทางจริยธรรมอื่นๆ เช่น ความ เสมอภาค เสรีภาพและความเป็นธรรมอีกด้วย

จากการศึกษาของ Iwu-Egwuonwu (2010 อ้างถึงใน เมธาวิ รักษาสุข, 2554:45-46) ได้มี การนำเสนอทฤษฎีที่สำคัญต่อการทำกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ประกอบด้วยทฤษฎี 4 ทฤษฎี คือ

#### 1. ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory)

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียเป็นทฤษฎีของการบริหารจัดการองค์กรและจริยธรรมทางธุรกิจที่ คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดขององค์กร โดยกล่าวถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในเรื่องของ



ความต้องการของผู้ถือหุ้นที่อาจไม่ตรงกับผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ดังนั้นองค์การควรหันมาให้ ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียรายอื่นด้วย แทนที่จะมุ่งสนใจแต่กำไรสูงสุดขององค์การเพียงอย่าง เดียว ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น คู่ค้า คู่แข่ง ภาครัฐและชุมชน เป็นต้น

โดยบริษัทมีภาระรับผิดชอบที่จะต้องตอบสนองความต้องการให้แก่กลุ่มผู้มีส่วน ส่วนได้เสียของตนเอง หรืออีกนัยหนึ่ง แนวคิดนี้เป็นเรื่องของการจัดการผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) ของบริษัทโดยพิจารณาถึงความต้องการ (Need) และความสนใจ (Interest) และผลกระทบ (Effect) ที่เกิดขึ้นจากนโยบายและการดำเนินงานของบริษัท เพราะการที่ บริษัทจะสามารถดำรงอยู่ ดำเนินเจริญก้าวหน้า และล้มสลายถือเป็นการยอมรับความชอบธรรมของผู้ที่มีส่วน ได้ส่วนเสียกับบริษัทเป็นผู้กำหนดนั่นเอง

## 2. ทฤษฎีมูลค่าของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Value Theory)

ทฤษฎีมูลค่าของผู้มีส่วนได้เสียเป็นทฤษฎีที่เน้นไปที่ความรับผิดชอบต่อหลักขององค์การใน การที่จะสร้างผลกำไรให้กับผู้มีส่วนได้เสียไปพร้อมๆ กับการเพิ่มมูลค่าหุ้นให้กับองค์การ

## 3. ทฤษฎีพลเมืองบริษัท (Corporate Citizenship Theory)

ทฤษฎีพลเมืองบริษัทนี้จะมีแนวคิดที่ว่าองค์การเปรียบเสมือนเป็นพลเมืองของโลก องค์การหนึ่ง ที่ควรจะมีการทำกิจกรรมที่ส่งผลดีในระดับประเทศหรือระดับโลก โดยที่องค์การควร ที่จะมีการทำประโยชน์แก่สังคมนอกเหนือจากที่มีการกำหนดไว้ตามกฎหมาย และกิจกรรมที่ องค์การทำก็ควรเป็นกิจกรรมที่จะเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับสังคมตามแนวคิดการแสดงความ รับผิดชอบต่อสังคม

## 4. ทฤษฎีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อสังคม (The Corporate Social Performance Theory)

ทฤษฎีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อสังคมนี้อาศัยอยู่บนพื้นฐานของความต้องการการตอบสนอง ของสังคม โดยมีการตรวจสอบถึงความสัมพันธ์ของภาระหน้าที่ของทั้งองค์การและสังคมที่มีการ ปฏิบัติต่อกัน องค์การมีการปฏิบัติงานในสังคม ดังนั้นองค์การจะต้องคืนประโยชน์สู่สังคมโดยส่ง ต่อความมั่งคั่งให้กับสังคมตามความต้องการที่สังคมมีการคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจาก องค์การ

จากทฤษฎีข้างต้นทำให้ผู้วิจัยทราบว่า การดำเนินกิจการขององค์การต่างๆ ไม่ใช่แค่มุ่งหวัง ผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องให้ความสำคัญและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในองค์การ และภายนอกองค์การด้วย รวมทั้งการทำกิจกรรมด้านต่างๆ ก็ควรแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม อีกด้วย

## 2. แนวคิดการมีส่วนร่วม

การดำเนินกิจกรรมต่างๆ รวมถึงกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร หากจะให้เกิดความสำเร็จและมีประสิทธิผลทั้งต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กร ก็ต้องการอาศัยการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมนั้นๆ ของคนในองค์กรทุกฝ่าย ไม่ใช่แค่เพียงฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเท่านั้น ดังนั้นการมีส่วนร่วมจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งผู้วิจัยได้มีการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ไว้ดังนี้

- 2.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม
- 2.2 รูปแบบของการมีส่วนร่วม
- 2.3 ลักษณะการมีส่วนร่วม
- 2.4 ลำดับขั้นตอนและระดับของการมีส่วนร่วม
- 2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

### 2.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546 : 4) ได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วม คือ การที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่เคยได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ หรือเข้าร่วมการตัดสินใจหรือเคยเข้าร่วมด้วยเล็กน้อยได้เข้าร่วมด้วยมากขึ้น เป็นไปอย่างมีอิทธิภาพ เสมอภาค มิใช่มีส่วนร่วมอย่างผิวเผิน แต่เข้าร่วมด้วยอย่างแท้จริงยิ่งขึ้น และการเข้าร่วมนั้นต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายของโครงการ

William Erwin (1976, อ้างถึงใน ณิชาพัฒน์ เพิ่มทองอินทร์, 2550:19) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า คือ กระบวนการให้ประชาชนมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเองร่วมใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้ ความชำนาญ ร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุน ติดตามผลปฏิบัติงานขององค์กร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

Uphoff (1981, อ้างถึงใน กรณิภา อังคทาภิรมณ์, 2552:26) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมไว้ว่า หมายถึง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) แต่ไม่ได้หมายความว่า คือ การร่วมตัดสินใจเพียงอย่างเดียว แต่ยังใช้การตัดสินใจควบคู่กับการดำเนินงาน (Implementation) ด้วยและการตัดสินใจยังมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนในเรื่อง ผลประโยชน์ (Benefits) รวมทั้งการประเมินผล (Evaluation) ในกิจกรรมพัฒนาด้วย

จากแนวคิด อัฟฮอฟ (Uphoff) ก็จะเห็นได้ว่า ลักษณะหรือชนิดของการมีส่วนร่วมมี 4 ลักษณะ คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมที่ตัดสินใจเป็นประการสำคัญ

ดังนั้น จึงสามารถสรุปความหมายของการมีส่วนร่วม ได้ว่า เป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งด้วยความสมัครใจอาจเป็นการเข้าร่วมแบบทางตรง หรือทางอ้อมก็ได้ ซึ่งได้มีความเกี่ยวข้องตั้งแต่การคิด ตัดสินใจ และดำเนินงาน ไปจนถึงการประเมินผล ในกิจกรรมนั้นด้วย ผู้นำสามารถนำมาปรับใช้ในการจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร เป็นกลยุทธ์ที่จะช่วยให้มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น การเข้าไปมีส่วนร่วมยังทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติต่อการบริหารงานขององค์กรดีขึ้น ส่งผลให้บุคคลเกิดความพอใจในการทำงาน เกิดความผูกพันต่อหน่วยงานและภารกิจที่ตนเองมีส่วนร่วมมีแรงใจที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงาน

## 2.2 รูปแบบของการมีส่วนร่วม

รูปแบบการมีส่วนร่วม (Type of Participation) นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ (2527 : 188) อาจจำแนกออกได้ 3 ประการ ตามลักษณะของการมีส่วนร่วมดังนี้

1.การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง (Direct participation) โดยผ่านองค์การจัดตั้งของประชาชน (Inclusive Organization) เช่น การรวมกลุ่มเยาวชน กลุ่มต่างๆ

2.การที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางอ้อม (Indirect participation) โดยผ่านองค์การผู้แทนของประชาชน (Representative Organization) เช่น กรรมการของกลุ่ม หรือชุมชน กรรมการกลุ่มเลี้ยงไหม คณะกรรมการหมู่บ้าน

3.การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยการเปิดโอกาสให้ (Open-participation) โดยผ่านองค์การที่ไม่ใช่ผู้แทนของประชาชน (Non-representative Organization) เช่น สถาบัน หรือหน่วยงานที่เชิญชวน หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเมื่อไรก็ได้

## 2.3 ลักษณะของการมีส่วนร่วม

ไพรินทร์ เตชะรินทร์ (2527 : 6) ได้กล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา ดังนี้

1.ร่วมทำการศึกษา ค้นคว้าปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนตลอดจนความต้องการของชุมชน

2.ร่วมคิดหาและสร้างรูปแบบ รวมทั้งวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชนหรือเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน หรือสนองความต้องการของชุมชน

3.ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการ หรือกิจกรรม เพื่อจัดและแก้ไขปัญหา รวมทั้งสนองความต้องการของชุมชน

4.ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

5.ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

- 6.ร่วมลงทุนในกิจกรรมโครงการของชุมชนตามขีดความสามารถของตนเองและหน่วยงาน
- 7.ร่วมปฏิบัติตามนโยบายแผนงานโครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมาย
- 8.ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการ และกิจกรรมที่ได้ทำไว้ โดยเอกชนและรัฐบาลให้ได้ประโยชน์ได้ตลอดไป

สำหรับการมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ นี้ นักวิชาการสาขาต่าง ๆ มีจุดเน้นของการมีส่วนร่วมแตกต่างกันออกไป เช่น นักเศรษฐศาสตร์จะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนักบริหารมักจะเน้นถึงการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติและนักเศรษฐศาสตร์มักจะเน้นการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ แต่สำหรับการมีส่วนร่วมในการประเมินผลนั้น ยังไม่มีการศึกษาที่กว้างขวางนักซึ่ง Cohen and Uphoff (1981, อ้างถึงใน กรณิภา อังคทาภิวัฒน์, 2552) ได้อธิบายถึงการมีส่วนร่วม ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การตัดสินใจชนิดนี้เป็นศูนย์กลางของการเกิดความคิดที่หลากหลาย มีการกำหนดและประเมินทางเลือกตัดสินใจ เลือกเปรียบเทียบได้กับการวางแผนเพื่อนำทางที่เลือกมาสู่การปฏิบัติ สามารถแบ่งการตัดสินใจนี้ออกเป็น 3 ชนิด คือ

- 1.1 การตัดสินใจช่วงเริ่มต้น (Initial Decisions) เป็นการเริ่มต้นหาความต้องการจากคนในท้องถิ่น และวิธีการเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการที่สำคัญ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญที่จะเลือกเอาโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มคนและมีความเป็นรูปธรรม โดยผ่านการใช้กระบวนการตัดสินใจในระยะนี้สามารถให้ข้อมูลที่สำคัญของท้องถิ่นและป้องกันความเข้าใจที่อาจจะเกิดขึ้นและเสนอกลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหา ซึ่งคนในท้องถิ่นสามารถเข้ามาเกี่ยวข้องกับตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นโครงการทั้งในเรื่องการเงิน การจัดสรรบุคลากร ตลอดจนวิธีการเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการและสนับสนุนโครงการที่จะนำเข้ามา

- 1.2 การตัดสินใจในช่วงดำเนินการ (On-going Decisions) คนในท้องถิ่นอาจไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในช่วงเริ่มต้น แต่ถูกขอร้องให้เข้ามาดำเนินการเมื่อโครงการเข้ามา ความสำเร็จในช่วงนี้เกิดขึ้นได้มากกว่าการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น ซึ่งโครงการจะต้องค้นหาความต้องการของบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในภายหลังนี้ และจัดลำดับความสำคัญของโครงการและวิธีการดำเนินโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วม

- 1.3 การตัดสินใจในช่วงปฏิบัติการ (Operational Decisions) เป็นความเกี่ยวข้องในองค์การเมื่อโครงการเข้ามามีการเชื่อมโยงโครงการเข้ามาสู่คนในท้องถิ่น มีการรวบรวมขององค์การต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกฎเกณฑ์สำหรับปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ กรอบที่สมาชิกยึดถือประกอบด้วย การประชุมเพื่อจัดทำนโยบาย การคัดเลือกผู้นำที่จะมีอิทธิพลต่อองค์การ

2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติคนในท้องถิ่นสามารถมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ แบ่งได้ เป็น 3 ชนิด คือ

2.1 การมีส่วนร่วมในการสละทรัพยากร (Resource Contribution) สามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ ได้แก่ แรงงาน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และข้อมูลข่าวสาร ทั้งหมดนี้เป็นแหล่งทรัพยากรหลักที่สำคัญซึ่งมีอยู่ในท้องถิ่น นำมาใช้เพื่อพัฒนาโครงการ การส่งเสริมโดยใช้แรงงานในท้องถิ่น เป็นสิ่งที่ดี การบริจาคเงินและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และอื่น ๆ แสดงให้เห็นทิศทางที่ชัดเจนของการมีส่วนร่วม สิ่งสำคัญของการมีส่วนร่วมนี้ คือ การรู้ว่าใครเป็นผู้สนับสนุนและทำอะไรโดยวิธีการสมัครใจ การได้รับค่าตอบแทน หรือโดยการบีบบังคับ การสนับสนุน เรื่องทรัพยากรบ่อยครั้งที่พบว่ามีความไม่เท่าเทียมกันและการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว

2.2 การมีส่วนร่วมในการบริหารและการประสานงาน (Project Demonstration and Coordination) คนในท้องถิ่นสามารถรวมตัวกันในการปฏิบัติงาน โดยการเป็นลูกจ้างหรือสมาชิกทีมที่ปรึกษาหรือเป็นผู้บริหารโครงการ เป็นสมาชิกอาสา ซึ่งทำหน้าที่ประสานงานกิจกรรมของโครงการ มีการฝึกอบรมให้รู้เทคนิคการปฏิบัติงานในโครงการสำหรับผู้เข้ามาบริหาร หรือประสานงาน วิธีนี้นอกจากจะเพิ่มความไว้วางใจให้กับคนในท้องถิ่นแล้วยังช่วยให้เกิดความตระหนักถึงปัญหาของตนเองอีกด้วย อีกทั้งยังทำให้เกิดการสื่อสารข้อมูลภายใน และได้รับคำแนะนำซึ่งเป็นปัญหาของคนในท้องถิ่น ตลอดจนผลกระทบที่ได้รับเมื่อโครงการเข้ามา

2.3 การมีส่วนร่วมในการขอความร่วมมือ (Enlistment) การขอความร่วมมือไม่จำเป็นต้องมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง แต่พิจารณาจากข้อเท็จจริงที่ว่า ผลเสียที่ตามมาหลังจากนำโครงการเข้ามา และผลที่เกิดกับคนในท้องถิ่นที่เข้าร่วมในโครงการ

3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมานานและมีผลในทางเศรษฐกิจซึ่งไม่ควรมองข้ามไป การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์แบ่งได้ 3 ชนิด คือ

3.1 ผลประโยชน์ด้านวัตถุ (Material Benefits) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคล เช่น เป็นการเพิ่มการบริโภค รายได้ และทรัพย์สิน แต่สิ่งเหล่านี้อาจจะทำให้การสรุปข้อมูลล้มเหลวได้ ซึ่งควรวิเคราะห์ให้ได้ว่าใครคือผู้มีส่วนร่วม และดำเนินการให้เกิดขึ้น

3.2 ผลประโยชน์ด้านสังคม (Social Benefits) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานด้านสาธารณะ ได้แก่ บริการหรือความพึงพอใจการสาธารณูปโภค การเพิ่มโครงการพัฒนาท้องถิ่นโดยใช้รูปแบบการผสมผสานเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับคนยากจน จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ทั้งในเรื่องปริมาณ การแบ่งผลประโยชน์ และคุณภาพบริการและความพึงพอใจ

3.3 ผลประโยชน์ด้านบุคคล (Personal Benefits) เป็นความปรารถนาที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกกลุ่มหรือได้รับการคัดเลือกเข้ามา เป็นความต้องการอำนาจทางสังคมและการเมือง โดยผ่านความ

ร่วมมือในโครงการ ผลประโยชน์สำคัญที่ได้จากโครงการมี 3 ชนิด คือ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง อำนาจทางการเมือง และความรู้สึกว่าตนเองทำงานมีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ควรศึกษาผลเสียที่จะเกิดขึ้นตามมาภายหลังด้วย เพราะอัตราการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์มีความแตกต่างกัน จะเป็นข้อมูลที่สำคัญในการวางนโยบายหลักที่เกี่ยวข้องว่าจะให้ใครมีส่วนร่วม หากผลที่ออกมาตรงกันข้ามกับความคาดหวัง จะได้แก้ไขเพื่อหาแนวทางที่มีความเป็นไปได้ในการวางรูปแบบใหม่

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล เป็นส่วนที่มีการเขียนเป็นรายงานไว้น้อย สามารถประเมินโครงการได้ 2 รูปแบบคือ การมีส่วนร่วมทางตรง และการมีส่วนร่วมทางอ้อม การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางมากกว่าคนในท้องถิ่น ซึ่งทำหน้าที่ประเมินผลด้านงบประมาณ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อโครงการ ประเมินว่ามีผู้เห็นด้วยกับโครงการหรือไม่ ผู้ที่มีส่วนร่วมได้แก่ใครบ้าง มีส่วนร่วมโดยวิธีใด มีการแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อต่าง ๆ หรือผ่านตัวแทนที่เลือกเข้าไปอย่างไร และทำอย่างไร ความคิดเห็นต่าง ๆ จึงจะได้รับการนำไปใช้ประโยชน์

สธนะ เทพเนาว์ (2527 : 33) ได้ศึกษา การมีส่วนร่วมขององค์การประชาชนในงานพัฒนา โดยทัศนะเห็นว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนา (People Participation) เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเสริมสร้างให้ประชาชนได้รู้เข้าใจในการเป็นผู้ตัดสินใจปัญหาเริ่ม และเป็นผู้ดำเนินการวางแผน โครงการทุกอย่างมิใช่บุคคลภายนอกไปกำหนดโครงการให้ เพราะนั่นเป็นการทำลายศักยภาพของชุมชนเอง เพราะขีดความสามารถ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ชาวบ้านยังอยู่ในสภาพที่ไม่แน่นอน และเพื่อย้ำถึงการตอบสนองนโยบายของทางราชการต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนา พร้อมทั้งจะช่วยเหลือตนเอง ทำให้เขามีคุณค่าและมีศักดิ์ศรียิ่งขึ้น สิ่งเหล่านี้ถือว่าการยอมรับและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มที่โดยคำนึงและตระหนักถึงขีดความสามารถของตนในการคิดเอง ทำเอง และแก้ไขปัญหาเอง

ลักษณะต่างๆของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา พอจะสรุปได้ดังนี้คือ

1. มีส่วนร่วมเป็นผู้ริเริ่มมีส่วนร่วมในการตัดสินใจดำเนินงาน
2. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้ทรัพยากร
3. มีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
4. มีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหา
5. มีส่วนร่วมในการคิดหาวิธีแก้ไขปัญหา
6. มีส่วนร่วมในการวางแผน
7. มีส่วนร่วมในการประชุม

8. มีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม
9. มีส่วนร่วมในการออกเสียงสนับสนุนหรือคัดค้านปัญหา
10. มีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการหรือบริหารงาน
11. มีส่วนร่วมในการเป็นสมาชิก
12. มีส่วนร่วมในการเป็นผู้ชักชวนหรือประชาสัมพันธ์
13. มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามกิจกรรมที่วางไว้
14. มีส่วนร่วมในการลงทุนหรือบริจาคเงิน/ทรัพย์สิน
15. มีส่วนร่วมในการออกแรงหรือสละแรงงาน
16. มีส่วนร่วมในการออกวัสดุอุปกรณ์
17. มีส่วนร่วมในการดูแลรักษา ติดตาม หรือประเมินผล

#### 2.4 ลำดับขั้นตอนและระดับของการมีส่วนร่วม

ขั้นตอนและระดับของการมีส่วนร่วม มีนักวิชาการหลายสาขาได้พยายามศึกษาจำแนก ลักษณะพฤติกรรมของการมีส่วนร่วมไว้หลายแบบ โดยใช้เกณฑ์ในการจำแนกแตกต่างกัน ชีระพงษ์ แก้วหาญ(2543 : 149-163) ได้แก่

##### 2.4.1 การจำแนกขั้นตอนการมีส่วนร่วม

การจำแนกการมีส่วนร่วมตามขั้นตอนการมีส่วนร่วม สามารถจำแนกขั้นตอนหรือประเภทของการมีส่วนร่วม แบ่งออกเป็น 4 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ: ในกระบวนการของการตัดสินใจนั้น ประการแรกสุดที่จะต้องกระทำคือ การกำหนดความต้องการ และการจัดลำดับความสำคัญ ต่อจากนั้นก็เลือกนโยบายและประชาชนที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจนี้เป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องดำเนินการไปเรื่อยๆตั้งแต่การตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในการช่วยดำเนินการวางแผน และการตัดสินใจในการช่วยปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

ขั้นที่ 2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน: จะได้มาจากคำถามที่ว่าใครจะทำ ประโยชน์ให้แก่โครงการได้บ้าง และจะทำประโยชน์ได้โดยวิธีใด เช่น การช่วยเหลือด้านทรัพยากร การบริหารงานและประสานงาน การให้ความช่วยเหลือด้านแรงงาน หรือข้อมูล เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์: ในส่วนที่เกี่ยวกับผลประโยชน์นั้น จากความสำคัญของผลประโยชน์ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงการกระจายผลประโยชน์ภายในกลุ่มด้วย รวมทั้งผลประโยชน์ในทางบวกและผลที่จะเกิดขึ้นในทางลบ ที่เป็นผลเสียของโครงการ ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์และเป็นโทษต่อบุคคลและสังคม

ขั้นที่ 4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล: การมีส่วนร่วมในการประเมินผลนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องสังเกตก็คือ ความเห็น (Views) ความชอบ (Preferences) และความคาดหวัง (Expectation) ซึ่งมีอิทธิพลสามารถแปรเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มต่างๆได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆของการมีส่วนร่วมข้างต้น จะเห็นว่า แนวคิดที่ได้จากประสบการณ์ภาคปฏิบัติในประเทศไทย และมีความสอดคล้องกับบริบททางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของไทย ดังนั้น เมื่อผสมผสานแนวคิดเชิงทฤษฎีของ โคเฮนและอัทซอพ เข้ากับแนวคิดภาคปฏิบัติของ อคิน ระพีพัฒน์ (2547 : 49) แล้ว สามารถจำแนกประเภทการมีส่วนร่วม เป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในขั้นริเริ่มโครงการ เป็นขั้นที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการค้นหาและสาเหตุของปัญหาภายในชุมชน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดความต้องการของชุมชน และมีส่วนในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการนั้นๆ

ขั้นที่ 2 การมีส่วนร่วมในขั้นวางแผน โครงการพัฒนา เป็นขั้นที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ของโครงการ กำหนดวิธีการ และแนวทางการดำเนินงาน กำหนดทรัพยากร และแหล่งของทรัพยากรที่จะใช้ในโครงการ เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การมีส่วนร่วมในขั้นดำเนินการ เป็นขั้นที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้แก่โครงการ ร่วมช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์วัสดุอุปกรณ์และแรงงาน หรือโดยการบริหารงานและประสานงาน ตลอดจนการดำเนินการขอความช่วยเหลือจากภายนอก เป็นต้น

ขั้นที่ 4 การมีส่วนร่วมในขั้นรับผลประโยชน์จาก โครงการ เป็นขั้นที่ประชาชนเข้ามามีส่วนในการรับผลประโยชน์ที่พึงได้จากโครงการ หรือมีส่วนในการรับผลเสียที่เกิดจากโครงการ ซึ่งผลประโยชน์และผลเสียนี้อาจเป็นด้านกายภาพหรือด้านจิตใจที่มีผลต่อสังคมหรือบุคคลได้

ขั้นที่ 5 การมีส่วนร่วมในขั้นประเมินผลโครงการ เป็นขั้นที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินว่า โครงการที่พวกเขาดำเนินการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ การประเมินผลนี้อาจเป็นการประเมินผลย่อย (Formative Evaluation) ซึ่งเป็นการประเมินผลความก้าวหน้าของโครงการที่กระทำกันเป็นระยะๆหรือการประเมินผลรวม (Summative Evaluation) ซึ่งเป็นการประเมินผลสรุปรวมยอดโครงการทั้งหมด

#### 2.4.2 ระดับของการมีส่วนร่วม

การแบ่งระดับของการมีส่วนร่วมสามารถแยกได้ตามระดับความเข้มของการมีส่วนร่วมตามแนวคิดสมาคมสาธารณสุขของอเมริกา ได้กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมนั้นไม่ได้มีความแปรเปลี่ยนเฉพาะชนิด (Kinds) และปริมาณของกิจกรรมที่กระทำเท่านั้น แต่ยังมีความแปรเปลี่ยนในระดับความเข้ม (Degree) ในการเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการริเริ่มและวางแผนกิจกรรม



ดังนั้นพิสัยของการมีส่วนร่วม อาจจะมีตั้งแต่ระดับการยอมรับบริการที่จัดไว้ให้แล้ว ไปจนถึงการรวมกลุ่มเพื่อตัดสินใจและริเริ่ม โครงการพัฒนาเอง ซึ่งระดับความเข้มของการมีส่วนร่วมตามแนวคิดของสมาคมสาธารณสุขของอเมริกัน อาจจำแนกได้ 3 ระดับ คือ

1. ระดับการตัดสินใจ (Decision Making) ในระดับนี้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน และจัดการกับกิจกรรมด้วยตัวของเขาเอง (Level of Responsibility by Themselves)

2. ระดับการร่วมมือ (Cooperation) ในระดับนี้ ประชาชนจะให้ความร่วมมือต่อแผนงานที่ริเริ่มโดยหน่วยงานภายนอก ซึ่งอาจต้องการความเสถียรจากประชาชนในด้านเวลา ทรัพยากรและแรงงาน เพื่อให้โครงการประสบผลสำเร็จ การมีส่วนร่วมในระดับนี้ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมในระดับที่ยอมรับได้ (Acceptable Level of Participation)

3. ระดับการใช้ประโยชน์ (Utilization) ในระดับนี้ ประชาชนจะยอมรับและใช้ประโยชน์จากบริการที่ได้วางโครงการไว้ให้เป็นการมีส่วนร่วมในระดับการยอมรับบริการเท่านั้น

## 2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

การที่ประชาชนจะตัดสินใจเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ และรับผิดชอบในโครงการหรือกิจกรรมต่างๆทั้งระบบนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นคุณลักษณะภายในด้านบุคคลและกลุ่มคน ซึ่งเป็นการรับรู้ข้อมูลที่เกิดขึ้นจากภายนอก ดังมีผู้ให้ความเห็นไว้ดังนี้คือ

ทัตดาว บุญपाल (2530 : 27) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมทางสังคมของบุคคลนั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ สถานภาพทางสังคม สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางอาชีพ และที่อยู่อาศัย โดยบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจตกต่ำ จะเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆของชุมชนน้อยกว่าบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจสูง นอกจากนั้นแล้วได้มีการศึกษาแหล่งอำนาจและการตัดสินใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของชุมชนจำนวน 13 ตัวแปร ซึ่งจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งก็คือ การศึกษาและเงินเป็นสิ่งที่แสดงถึงสถานภาพทางเศรษฐกิจ แหล่งอำนาจทั้งสองชนิดนี้ ถ้าผู้ใดได้ครอบครองหรือมีไว้ก็จะเป็นผู้ที่มีบทบาทในชุมชน โดยเฉพาะในการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆขององค์การ

นอกจากฐานะทางเศรษฐกิจและระดับการศึกษาแล้ว คุณลักษณะทางสังคมไม่ว่าจะเป็นความเชื่อ ค่านิยม ตลอดจนนิสัย ประเพณีในบุคคลหรือกลุ่มคน ก็อาจจะมีผลต่อการมีส่วนร่วมเช่นกัน

Cohen and Uphoff (1977,อ้างถึงใน กรณิกา อังคทาภิมนตรี, 2552:30) ได้เสนอถึงผู้บริบทของการมีส่วนร่วมว่า ในการพิจารณาการมีส่วนร่วมจะต้องคำนึงถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมซึ่งมีความซับซ้อนอย่างมากด้วย ได้แก่

1. ปัจจัยทางกายภาพและชีวภาพ
2. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ
3. ปัจจัยทางด้านการเมือง
4. ปัจจัยทางด้านสังคม
5. ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม
6. ปัจจัยทางด้านประวัติศาสตร์

William Reeder ( 1974,อ้างถึงใน ฉ.อ่าน วุฒนิกรมรรักษา, 2526 : 44-46) กล่าวถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมหรือไม่มีส่วนร่วมของประชาชนว่ามี 11 ปัจจัย ดังนี้

1. การปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับความเชื่อพื้นฐาน กล่าวคือ บุคคลและกลุ่มบุคคลดูเหมือนจะเลือกแบบวิธีการปฏิบัติซึ่งสอดคล้องและอยู่ในแนวทางเดียวกันกับความเชื่อนับถือของตนเอง
2. มาตรฐานคุณค่า บุคคลและกลุ่มบุคคลดูเหมือนจะปฏิบัติในลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณค่าของตนเอง
3. เป้าหมายบุคคลและกลุ่มบุคคลดูเหมือนจะส่งเสริมปกป้องและรักษาเป้าหมายของตัวเอง
4. ประสบการณ์ที่ผิดปกติธรรมดา พฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลบางครั้งมีรากฐานมาจากประสบการณ์ที่ผิดปกติธรรมดา
5. ความคาดหวัง บุคคลและกลุ่มบุคคลดูเหมือนจะประพฤติตามแบบที่ตนเองคาดหวังว่าจะต้องประพฤติในสถานการณ์เช่นนั้น พวกเขาจึงชอบปฏิบัติต่อคนอื่นในลักษณะที่ตนคาดหวังจากคนอื่นด้วยเช่นกัน
6. การมองแก่ตัวเอง บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะมีสิ่งต่างๆซึ่งคิดว่าตัวเองควรต้องการกระทำเท่านั้น
7. การบีบบังคับ บุคคลและกลุ่มบุคคลมักทำสิ่งต่างๆด้วยความรู้สึกที่ตัวเองถูกบังคับให้กระทำ
8. นิสัยและประเพณี บุคคลและกลุ่มบุคคลมักทำสิ่งต่างๆซึ่งเขามีนิสัยชอบกระทำเมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้นๆ
9. โอกาส บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเข้ามามีส่วนร่วมกันในรูปแบบการปฏิบัติของสังคม โดยเฉพาะในทางที่เกี่ยวข้องกับจำนวนและชนิดของโอกาสซึ่งโครงสร้างของสังคมเองอำนวยความสะดวกเข้ามามีส่วนร่วมกันในการกระทำเช่นนั้นเท่าที่พวกเขาได้รับรู้มา
10. ความสามารถบุคคลและกลุ่มบุคคล มักจะเข้ามามีส่วนร่วมกันในกิจกรรมบางอย่างที่ตนเห็นว่าสามารถทำในสิ่งที่ต้องการให้เขาทำในสถานการณ์เช่นนั้น

11. การสนับสนุน บุคคลและกลุ่มบุคคล มักจะเริ่มปฏิบัติเมื่อเขารู้สึกว่าเขาได้รับการสนับสนุนที่ดีพอให้กระทำการเช่นนั้น

จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม นิสัย ประเพณี ตลอดจนความรู้สึกนึกคิด รวมทั้งการได้รับการยอมรับหรือการสนับสนุนจากผู้อื่น เป็นปัจจัยซึ่งเป็นคุณลักษณะภายในของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมทั้งสิ้น

การติดต่อสื่อสารก็เป็นปัจจัยอีกด้านหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วม เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ซึ่งช่วยเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม ดังที่ Smith and Wakeley (1972, อ้างถึงใน มานิตย์ จันทรจำเริญ 2535 : 21) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร คือการใช้หรือการแลกเปลี่ยนข่าว ข้อมูล ความคิด ความรู้สึก โดยวิธีการพูด การเขียน และการใช้สัญลักษณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ อารี เพชรสุด (มานิตย์ จันทรจำเริญ, 2535:21) ที่ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า เป็นการส่งข่าวสาร ข้อมูล แนวความคิด ความรู้สึก ตลอดจนทัศนคติจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง รวมทั้งเป็นกระบวนการทางสังคมที่มนุษย์มิได้ในการติดต่อกันโดยการพูด การเขียน และสัญลักษณ์ต่างๆ

สรุปได้ว่าการติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการสื่อสารแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล หรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง โดยผ่านกระบวนการทางสังคมที่มนุษย์ใช้ในการติดต่อกัน เช่น การพูด การเขียน หรือการใช้สัญลักษณ์ต่างๆทำให้เกิดความรู้สึกและความเข้าใจในเรื่องต่างๆมากขึ้น และมีผลต่อเป้าหมายของการติดต่อสื่อสารนั้น หรือเกิดการปฏิบัติ หรือกระทำในสิ่งที่ต้องการ รวมถึงมีผลต่อการมีส่วนร่วมด้วย

จากแนวคิดการมีส่วนร่วมดังกล่าวข้างต้น ทั้งจากความหมายของการมีส่วนร่วม รูปแบบของการมีส่วนร่วม ลักษณะการมีส่วนร่วม ลำดับขั้นตอนและระดับของการมีส่วนร่วม รวมไปถึงปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม เป็นส่วนที่สำคัญมากในการที่จะผลักดันให้เกิดการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน และการมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารก็เป็นส่วนสำคัญของการพัฒนากิจกรรมเพื่อสังคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อผู้รับประโยชน์โดยตรง ต่อองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นก็เกิดจากปัจจัยต่างๆที่แตกต่างกันของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก ที่มีผลต่อการตัดสินใจที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมนั้นๆ

จากแนวคิดการมีส่วนร่วมนี้ ผู้วิจัยจะได้กรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษาวิจัยในเรื่อง “การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม” ดังนี้

1. การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง ได้นำแนวคิดมาจาก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2545 : 62-63) หมายถึงในแต่ละด้านของการดำเนินกิจกรรมซึ่งแบ่งเป็น 7 ด้าน คือ ด้านชุมชน ด้านสุขภาพและสวัสดิการ ด้านการศึกษา สิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ สิทธิของผู้บริโภค และวัฒนธรรม ซึ่งจะสอดคล้องกับมิติทั้ง 4 ด้านของธนาคารกรุงไทย ได้แก่ มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา

2. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ได้นำแนวคิดของ Uphoff (1981, อ้างถึงใน กรณิภา อังกาภิรมย์, 2552:26) ซึ่งได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมโดยมุ่งเน้นด้านการตัดสินใจ (Decision Making) ควบคู่ไปกับการดำเนินงาน (Implementation) ด้วย เช่น ในการจัดองค์การ การกำหนดกิจกรรมการพัฒนา เป็นต้น และการตัดสินใจยังมีความเกี่ยวข้องในเรื่องของผลประโยชน์ (Benefits) และการประเมินผล (Evaluation) ในกิจกรรมด้วย

จากแนวคิดการมีส่วนร่วมดังกล่าว เมื่อนำมาปรับใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะได้เป็นตัวแปร 5 ด้าน ดังนี้

1. การร่วมคิดร่วมวางแผน
2. การร่วมลงมือปฏิบัติ
3. การร่วมปันผลประโยชน์
4. การร่วมติดตามประเมินผล

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

โดยทั่วไปแล้วบุคคลไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆรอบตัวได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่างๆรอบตัวแตกต่างกันออกไป การรับรู้ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมก็เช่นกัน บุคคลในองค์การก็อาจมีการรับรู้ในกิจกรรมนั้นๆที่แตกต่างกันด้วย นำไปสู่การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่อาจแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ไว้ดังนี้

- 3.1 ความหมายของการรับรู้
- 3.2 กระบวนการรับรู้
- 3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

#### 3.1 ความหมายของการรับรู้

Mowen and Minor (1998, อ้างถึงใน ดารา ทีปะปาล, 2546:45) ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูล ข่าวสาร ตั้งใจรับข้อมูลนั้น และทำความเข้าใจ

ความหมาย และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ในขั้นเปิดรับ(Exposure stage)ผู้บริโภครับข้อมูลโดยผ่านทางประสาทสัมผัส ในขั้นตั้งใจรับ(Attention stage)ผู้บริโภคจะแบ่งชั้นความสนใจมาสู่สิ่งเร้านั้น และขั้นสุดท้ายคือขั้นเข้าใจความหมาย(Comprehension stage)ผู้บริโภคจะจัดองค์ประกอบข้อมูล และแปลความหมายออกมาเพื่อให้เข้าใจได้

ดารา ทีปะปาล(2546:47) ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเลือกรับจัดองค์ประกอบ แล้วแปลความหมายของสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัส โดยอาศัยความรู้ และประสบการณ์เดิมเป็นเครื่องมือ

เสรี วงษ์มณฑา(2542:79)ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้ สรุปรูการรับรู้ ตีความหมายการรับรู้ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สัมผัส เพื่อที่จะสร้างภาพในสมองให้เป็นภาพที่มีความหมายและมีความกลมกลืน

### 3.2 กระบวนการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่สร้างประสบการณ์และการเรียนรู้ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันและมีอิทธิพลนำไปสู่การกระทำ หรือพฤติกรรมต่างๆของบุคคล กระบวนการรับรู้มีขั้นตอนต่างๆดังนี้ จำเนียร ช่วงโชติ(2532:71-72)

1. อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสรับสิ่งเร้า หรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสต่างๆเพื่อให้คนเรารับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว

2. การแปลความหมายจากอาการสัมผัสส่วนสำคัญที่จะช่วยทำให้การแปลความหมายดี หรือถูกต้องเพียงใดนั้น ต้องอาศัย

2.1 สติปัญญา หรือความเฉลียวฉลาด

2.2 การสังเกตพิจารณา

2.3 ความสนใจและความตั้งใจ

2.4 คุณภาพของจิตใจขณะนั้น

3. ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม ซึ่งได้แก่ ความคิดความรู้และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีตมีความสำคัญมากสำหรับช่วยในการตีความหรือแปลความหมายของการสัมผัสได้แจ่มชัด ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมที่ได้สะสมไว้สำหรับช่วยในการแปลความหมายได้ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

3.1 เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง ชัดเจน

3.2 ต้องมีปริมาณมาก กล่าวคือ รู้หลายอย่างจึงจะช่วยแปลความหมายต่างๆได้สะดวกและถูกต้องดี

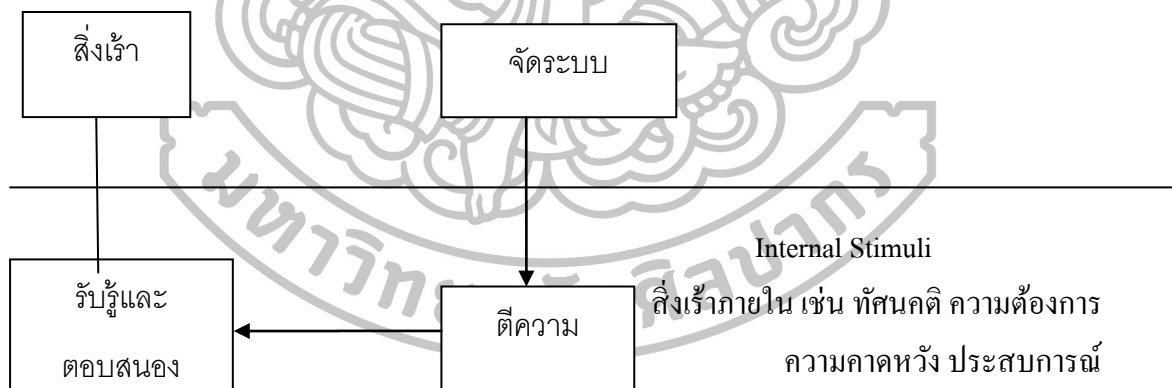
สิทธิโชค วรานุสันติกุล(2524:59-65)ได้อธิบายถึงกระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. การเลือก(Selection)เป็นกระบวนการเลือกที่จะรับสิ่งเร้าบางอันจากสิ่งเร้าทั้งหลาย
2. การจัดระบบ(Organization)คนเรามักจะจัดระบบสิ่งเร้าภายนอก 2 วิธี คือ

2.1 ภาพและพื้น(Figure and ground)การที่คนเราแยกสิ่งเร้าที่เลือกมาเป็นสิ่งที่มุ่งสมาธิไปยังส่วนนั้นเป็นพิเศษ เรียกว่าภาพ(Figure)และส่วนอื่นๆที่เราไม่สนใจที่เป็นพื้น(Ground)

2.2 การทำให้ง่าย(Simplification)การรับรู้สิ่งเร้าภายนอกเข้ามาจัดระบบอีกวิธีหนึ่งซึ่งเป็นแนวโน้มของคนทั่วไป คือการจัดสิ่งเร้านั้นให้อยู่ในรูปที่ง่ายมากขึ้น ตัดสิ่งที่เป็นรายละเอียดที่ซับซ้อนและสับสนทิ้งไป

3. การแปลความ(Interpretation)เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการรับรู้ในขั้นนี้คนเราจะอาศัยคุณสมบัติที่มีอยู่ภายในตนเอง เช่น ทักษะคิด ประสบการณ์ ความต้องการ ค่านิยม ฯลฯ เพื่อช่วยให้การพิจารณาสิ่งเร้าภายนอก ผสมผสานสิ่งเร้าภายนอกให้เข้ากับคุณสมบัติภายใน ดังนั้น การแปลความ จึงเป็นเรื่องที่ขึ้นอยู่กับอัตวิสัย(Subjective)ของผู้รับ สิ่งเร้าอย่างเดียวกันที่เสนอต่อบุคคลต่างๆ บุคคลเหล่านั้นจะแปลความหมายแตกต่างกัน กระบวนการรับรู้สามารถเขียนเป็นแผนภูมิแสดงดังภาพ



ภาพที่3 กระบวนการรับรู้

ที่มา : สิทธิโชค วรานุสันติกุล, จิตวิทยาการศึกษา (กรุงเทพฯ : รวมสาส์น, 2524), 65.

กระบวนการของการรับรู้(Process)เป็นกระบวนการที่คาบเกี่ยวกันระหว่างเรื่องความเข้าใจ การคิด ความรู้สึก(Sensing)ความจำ(Memory)การเรียนรู้(Learning)การตัดสินใจ(Decision making) NovaBizz(2009,อ้างถึงใน สิโรรส รุ่งคอนทราย, 2552:18)

Sensing -----> Memory -----> Learning -----> Decision making

ภาพที่ 4 กระบวนการรับรู้

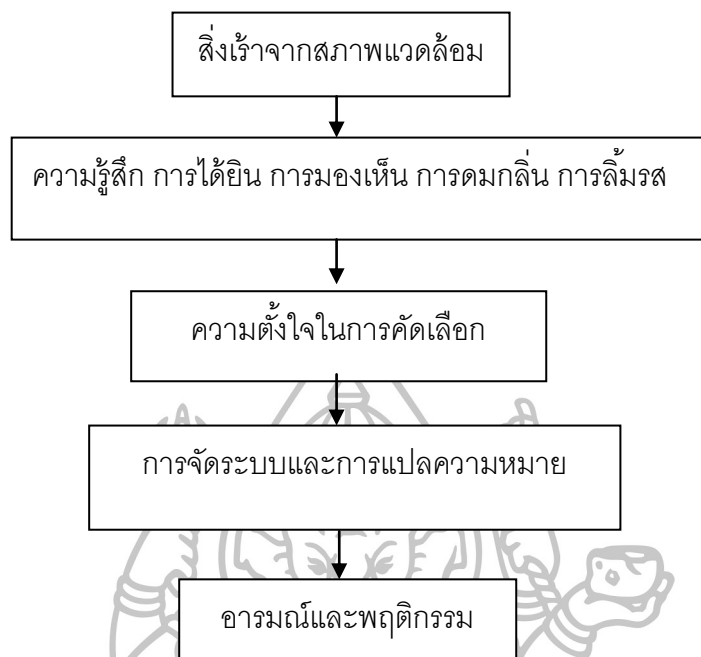
ที่มา : สิโรต รุ่งคอนทราย, “การรับรู้รูปแบบและผลกระทบของโครงการCSRของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร กรณีศึกษา โครงการไทยเบฟร่วมใจด้านภัยหนาว บริษัทไทยเบฟเวอร์เรจ จำกัด(มหาชน)” (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552), 18.

กระบวนการรับรู้ จะเกิดได้จะต้องมีองค์ประกอบดังนี้

1. มีสิ่งเร้า (Stimulus) ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมรอบกาย ที่เป็น คน สัตว์ และสิ่งของ
2. ประสาทสัมผัส (Sense Organs) ที่ทำให้เกิดความรู้สึกสัมผัส เช่น ตาหู จมูกได้กลิ่น ลิ้นรับรส และผิวหนังรับร้อนหนาว
3. ประสบการณ์ หรือความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่เราสัมผัส
4. การแปลความหมายของสิ่งที่เราสัมผัส สิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้วย่อมจะอยู่ในความทรงจำของสมอง เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้า สมองก็จะทำหน้าที่ทบทวนกับความรู้เดิมว่า สิ่งเร้านั้นคืออะไร

กรองแก้ว อยู่สุข(2543:47)อธิบายถึงกระบวนการรับรู้ว่า กระบวนการรับรู้เริ่มด้วยบุคคลรับเอาสิ่งเร้าต่างๆด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า เป็นการรับรู้ทางสรีระทำให้เกิดความรู้สึก (Sense) ขึ้นมาก่อน แล้วแต่ละคนก็จะแปลความหมายออกมาจากความรู้สึกนั้นๆตามภูมิหลัง (Background) ของตนเอง ซึ่งเกิดจากหลายๆสิ่งประกอบกัน เช่น อายุ เพศ ฐานะการศึกษา ประสบการณ์ อารมณ์ และสิ่งแวดล้อมอื่น รวมทั้งค่านิยมและทัศนคติส่วนตัวเข้าไปอีกทำให้เกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจอย่างแท้จริง ทำให้เกิดปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งที่ได้พบเห็นตามที่ตน “รับรู้”

นพ ศรีบุญนาท(2545:43)อธิบายถึงกระบวนการรับรู้ว่า กระบวนการรับรู้เริ่มต้นจากสิ่งเร้าที่อยู่ในสภาพแวดล้อม กระตุ้นให้บุคคลสนใจและตั้งใจในสิ่งนั้น โดยประสาทสัมผัสต่างๆทั้งทางหู ตา จมูก ปากและทางกาย หลังจากนั้นบุคคลก็จะตีความหมายหรือแปลความข้อมูลหรือสิ่งที่ได้รับมาและมีการตอบสนองต่างๆในขั้นสุดท้าย ดังภาพ



ภาพที่ 5 กระบวนการรับรู้

ที่มา : นพ ศรีบุญนาท, พฤติกรรมองค์การ (กรุงเทพฯ : สุทรไพศาล, 2545), 43.

### 3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

ลีทวิชค วรานูสันติกุล(2524:80) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคมว่ามีปัจจัยดังต่อไปนี้

1.ความต้องการ(Need) ของผู้รับรู้อาจทำให้ผู้รับรู้ตีความสิ่งเร้าที่ส่งมาเป็นสิ่งที่จะสนองความต้องการของตัวเอง ความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้เรารับรู้สิ่งที่ต้องการได้รวดเร็ว เช่น ขณะกำลังหิว เราจะรับรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับอาหารได้เร็ว เราจะได้ยินเสียงกระดิ่งของรถขายก๋วยเตี๋ยวชัดเจนกว่าเสียงอื่นๆที่เกิดในขณะเดียวกัน

2.ประสบการณ์(Experience) บุคคลทั่วไปมักจะตีความสิ่งที่ตัวเองสัมผัสตามภูมิหลังของแต่ละคน

3.การเตรียมตัวไว้ก่อน(Preparatory set) การที่คนเรามีประสบการณ์และการเรียนรู้สิ่งใดมาก่อน ทำให้เราเตรียมที่ตอบสนองต่อสิ่งนั้นแนวเดียวกับที่เรารับรู้มา

4.บุคลิกภาพ(Personality) บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแข็งกร้าว ยึดมั่น จะรับรู้การเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพยืดหยุ่น

5.ทัศนคติ(Attitude) ทัศนคติมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ถ้าคนเรามีทัศนคติที่ดีต่อใครคนหนึ่ง การกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ดีเสมอ

6.ตำแหน่งทางสังคม(Social position) และบทบาททำให้คนเรารับรู้สิ่งต่างๆไม่เหมือนกัน



7. วัฒนธรรม(Culture) เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้อะไรแตกต่างกัน

8. สภาพทางอารมณ์(Emotion)ของผู้รับรู้ มีผลต่อการรับรู้

การรับรู้เป็นขั้นตอนแรกของการมีพฤติกรรม แต่อย่างไรก็ตาม การรับรู้เป็นเพียงตัวแปรหนึ่งเท่านั้นในการเกิดพฤติกรรม ยังมีตัวแปรอื่นๆอีกมากมายที่มีส่วนในการเกิดพฤติกรรมเช่น ทักษะคิด บทบาท และความคาดหวังในบทบาท แรงจูงใจ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้มีความสำคัญต่อพฤติกรรมในแง่ที่ว่า ถ้าบุคคลรับรู้ถูกต้องแม่นยำจะทำให้การแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบหนึ่งนั้น คือ การรับรู้มีส่วนทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ที่ส่งผลให้บุคคลมีการรับรู้ที่ต่างกันนั้นขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบดังนี้

1. ลักษณะของผู้รับรู้ ซึ่งประกอบด้วย บุคลิกภาพ ลักษณะนิสัยและอารมณ์ เพศ ความรู้ อาชีพ ประสบการณ์เดิม และฐานะทางเศรษฐกิจ

2. ลักษณะทางด้านจิตวิทยา เช่น ความต้องการ ทักษะคิด ความสนใจ ความคาดหวัง ความเห็นคุณค่า บทบาท และแรงจูงใจ

3. สภาพแวดล้อมในขณะนั้น และคุณสมบัติของสิ่งเร้า

จากการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้สรุปได้ว่า เป็นกระบวนการทางสมองซึ่งตีความหรือแปลความหมายข้อมูลที่ได้จากการสัมผัสของร่างกายกับสิ่งเร้า โดยอาศัยประสบการณ์เดิมหรือการเรียนรู้ หรือความคิด แล้วมีการแสดงออกถึงความรู้และความเข้าใจจากสติความนั้นๆ องค์ประกอบที่ส่งผลให้บุคคลมีการรับรู้ที่ต่างกันนั้นจะขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้รับรู้ ลักษณะทางด้านจิตวิทยา สภาพแวดล้อมในขณะนั้น และคุณสมบัติของสิ่งเร้า ซึ่งการรับรู้จะเป็นขั้นตอนแรกของการเกิดพฤติกรรม และนอกจากนี้ยังมีตัวแปรอื่นๆที่มีส่วนในการเกิดพฤติกรรม เช่น ทักษะคิด บทบาท และความคาดหวังในบทบาท แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้นั้นก็มีความสำคัญต่อพฤติกรรมอย่างมาก เพราะถ้าบุคคลมีการรับรู้ ที่แตกต่างกันก็จะมีส่วนทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ดังกล่าว ใช้เป็นกรอบในการศึกษาการรับรู้ กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารทั้ง4มิติ ได้แก่ มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา นำมาสู่การกำหนดแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์พนักงานธนาคารกรุงไทย และเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ถึงกระบวนการและการรับรู้ เกี่ยวกับกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของธนาคาร

#### 4. ข้อมูลธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "KRUNG THAI BANK LIMITED" ใช้สัญลักษณ์ "นกยูงยักษ์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ในระยะแรกของการก่อตั้ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนเขาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มีสาขารวม 81 แห่ง จำนวนพนักงาน 1,247 คน ยอดสินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท ยอดเงินฝากรวม 4,442.20 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสอง เพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย

ตั้งแต่เริ่มแรกที่ธนาคารกรุงไทยเปิดดำเนินการ ผลการดำเนินงานของธนาคารก็ได้ขยายตัวขึ้น ตามปริมาณ ธุรกิจที่เพิ่มขึ้น จากการเจริญเติบโต ของเศรษฐกิจในประเทศไทย เมื่อถึงเห็นแล้วว่า พื้นที่สำนักงานใหญ่ ที่ตั้งอยู่บนถนนเขาวราชคับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการและปฏิบัติงานแล้ว วันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 ธนาคารกรุงไทย จึงได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท และใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มาจนกระทั่งปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทยเจริญเติบโต อย่างมั่นคงและต่อเนื่อง การปรับปรุงและขยาย องค์กรงาน ใหม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วและทั่วถึง จนกระทั่ง ในเดือน มีนาคม 2530 ทางธนาคารได้รับมอบหมาย ให้เข้าไปช่วยบริหารงานใน “โครงการ 4 เมฆา” ต่อจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเน้นในเชิงธุรกิจ ซึ่งเท่ากับว่าธนาคารกรุงไทยได้มีบทบาท สำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ ครั้งสำคัญ ครั้งหนึ่งของไทย จากนั้นเดือนสิงหาคม ในปีเดียวกัน ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง ธนาคาร กรุงไทย ได้รับโอนทรัพย์สินและหนี้สิน ของธนาคารสยาม จำกัด ที่กำลังมีปัญหาจากการควบรวมครั้งนี้ ธนาคาร กรุงไทยเป็นธนาคารที่มีทรัพย์สินมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศ สามารถตอบสนองนโยบายการเงิน การคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น “ธนาคารนำ” (Lead Bank) ได้

ในปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทยได้ขยายสาขาออกไป ครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ ถือว่าเป็น ธนาคารพาณิชย์ แห่งเดียวในขณะนั้นที่สามารถขยายศักยภาพการให้บริการ ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ไม่เพียงแต่การขยายสาขาทั่วประเทศเท่านั้น ธนาคารกรุงไทยยังได้นำเทคโนโลยี

สมัยใหม่ มาใช้กับ งานให้บริการลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน ในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้ติดตั้งระบบออนไลน์ และ เครื่อง เอทีเอ็ม ซึ่งถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกที่สามารถติดตั้งได้ ครอบคลุมจังหวัด อีกก้าวที่สำคัญเกิดขึ้นเมื่อได้นำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 26 มิถุนายน 2532 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่น่าหุ้นเข้าซื้อ-ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยเริ่มเปิดการซื้อขายหุ้นของธนาคารตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 จนกระทั่งในวันที่ 24 มีนาคม 2537 ธนาคารกรุงไทยก็ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Public Company Limited”

หลังจากวิกฤตทางการเงินที่ส่งผลให้เศรษฐกิจของโลก ชบเซาในปี 2540 สถาบันการเงินส่วนใหญ่ ประสบปัญหา การขาดความเชื่อมั่นในสถาบันการเงิน แต่ธนาคารกรุงไทย ก็ยังสามารถฟื้นฝ่าอุปสรรค ในช่วงที่มีสภาวะเศรษฐกิจและการเงินของประเทศแทบจะล้มละลายมาได้ ในปี 2546 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่สามารถ จ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นได้ และยังเป็นผู้นำในการรักษา ระดับอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก โดยพยายามตรึงอัตราดอกเบี้ย ให้อยู่ในระดับเดิม เป็นธนาคารสุดท้ายในระบบธนาคาร พาณิชย์ที่ประกาศลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากลง และก็ยังเป็น ผู้นำในการรณรงค์ให้ประชาชนหันมารักษาและเปิดเผย ข้อมูลเครดิตของตนเองเพื่อประโยชน์ในการ ขอสินเชื่อ และในปีเดียวกันนี้ ธนาคารได้นำเอาหุ้นออกจำหน่ายให้กับ นักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ อีกครั้ง เพื่อเป็นการเพิ่ม ปริมาณหุ้นที่ซื้อ-ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งปรากฏว่าหุ้นของธนาคารได้รับความสนใจและความเชื่อมั่นจากนักลงทุน เป็นอย่างมาก หุ้นที่เปิดให้จองซื้อหุ้นของธนาคารกรุงไทย มากกว่า สัดส่วนที่เสนอขาย ถือว่าเป็นความสำเร็จอีกก้าวหนึ่ง ของธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจ จากนักลงทุนทั้งในและ ต่างประเทศหลังจากที่พ่วงผ่านพ้นวิกฤตเศรษฐกิจมาปลายปี 2547 ได้เกิดมหันตภัยคลื่นยักษ์สึนามิใน 6 จังหวัดภาคใต้ ทำลายชีวิตผู้คนและทรัพย์สินอย่างมหาศาล ทางธนาคาร กรุงไทยได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม พร้อมกันนี้ก็ยังคงได้บริจาคเงินเพื่อ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นจำนวนเงิน 100 ล้านบาท อีกด้วย

ปี 2548 ธนาคารก้าวสู่การเป็น ธนาคารแสนสะดวก หรือ “The Convenience Bank” คือ เป้าหมายและวิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงไทย ในยุคใหม่นี้ธนาคารกรุงไทยมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ทันสมัย มีผลิตภัณฑ์ครบวงจรตอบสนองทุก กลุ่มลูกค้า และลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ง่าย รวดเร็ว ใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา ตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ ในด้านโครงสร้างองค์การธนาคารกรุงไทยก็ได้มีการปรับ โครงสร้างเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพิ่มสาขางานเพื่อดูแลกลุ่มธุรกิจที่กำลังเติบโต และปรับลดบางสาขางานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้การดำเนินงานคล่องตัวมากขึ้น เพื่อก้าวสู่ทศวรรษใหม่นี้ ธนาคารได้ออกแบบผลิตภัณฑ์

ใหม่ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไปจากที่ผ่านมา เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น อีกทั้งธนาคารยังได้มีการนำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจและให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพในทุกเวลาและทุกสถานที่ ตอบรับบริการ เศรษฐกิจของประเทศที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ในอนาคต

### วิสัยทัศน์และพันธกิจ

#### Statement of Direction (SOD)

เสริมสร้างความมั่นคงทางการเงิน และมีผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นในระดับที่เหมาะสม สนับสนุนการดำเนินงานภาครัฐ โดยมีการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์และให้บริการในระดับชั้นนำ

#### วิสัยทัศน์ (VISION)

“กรุงเทพฯ ก้าวไกล ไปกับคุณ”(Growing Together) มุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

#### พันธกิจ(MISSION)

พนักงาน : ดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบงาน

ลูกค้า : ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

สังคม : ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ผู้ถือหุ้น : สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

### ค่านิยมหลักของกรุงไทย(Core Value)

5 คุณค่า	15 พฤติกรรม
<b>Firm</b> มั่นคง	มั่นคงจากการบริหารความเสี่ยง (Firm from <b>Risk Management</b> )
	มั่นคงจากการมีบรรษัทภิบาล (Firm from <b>Corporate Governance</b> )
	มั่นคงจากการเติบโตอย่างยั่งยืน (Firm from <b>Sustainable Growth</b> )
<b>Innovative</b> สร้างสรรค์	สร้างสรรค์คิดค้น (Innovative <b>Thinking</b> )
	สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทันสมัย (Innovative <b>Products</b> )
	สร้างสรรค์กระบวนการชาัญฉลาด (Innovative <b>Process</b> )
<b>Responsible</b> รับผิดชอบ	รับผิดชอบในหน้าที่ (Responsible for <b>Your Duty</b> )
	รับผิดชอบต่อลูกค้า (Responsible for <b>Customers</b> )
	รับผิดชอบต่อสังคม (Responsible for <b>Society</b> )
<b>Service</b> มุ่งมั่นบริการ	บริการด้วยใจ (Service- <b>Minded</b> )
	บริการทันใจ (Service <b>Express</b> )
	บริการเป็นเลิศ (Service <b>Excellence</b> )
<b>Teamwork</b> ทำงานเป็นทีม	รวมพลังคิดบวก (Teamwork with <b>Positive Attitude</b> )
	รวมพลังเพื่อลูกค้า (Teamwork for <b>Customers</b> )
	รวมพลังเพื่อองค์กร (Teamwork for <b>KTB</b> )

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย ระดับปฏิบัติการ ซึ่งสังกัดสาขางานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย กลุ่มเครือข่ายภาคกลาง สังกัดสาขาในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม จำนวน 41 สาขา โดยมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 421 คน(ฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงไทย, 2556)

**สายงานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย** มีหน้าที่รับผิดชอบให้บริการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับลูกค้ารายย่อย ทั้งด้านการรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ การให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการอื่นๆ รวมทั้งการแนะนำและขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครือและพันธมิตรธุรกิจ ผ่านเครือข่ายของสาขาของธนาคารทั่วประเทศ

**กลุ่มเครือข่ายภาคกลาง** มีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของพื้นที่ในความรับผิดชอบ เพื่อผลักดันในเชิงรุกให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของธนาคาร ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนให้งานขายผลิตภัณฑ์ทุกประเภทของธนาคาร บริษัทในเครือและพันธมิตรให้ประสบผลสำเร็จ บริหารจัดการหน่วยงานสนับสนุนสินเชื่อต่างๆ ให้ดำเนินงานสนับสนุนหน่วยงานอำนวยสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ บริหารจัดการบุคลากรในความดูแล ให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีขวัญกำลังใจและคุณภาพชีวิตที่ดี และบริหารจัดการความเสี่ยงฐานะเจ้าของความเสี่ยง(Risk Owner) โดยมีหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้บริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Manager) ให้เป็นไปตามนโยบายบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

**สำนักงานเขต** มีหน้าที่บริหารและสนับสนุนการปฏิบัติงานสาขา ในสังกัดให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ของธนาคาร บริหารจัดการหน่วยงานสนับสนุนงานสินเชื่อต่างๆ ให้ดำเนินการงานสนับสนุนหน่วยงานอำนวยสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ บริหารจัดการทรัพย์สินพร้อมขาย สนับสนุนการหาเงินฝาก งานด้านตลาด การอำนวยสินเชื่อ ธุรกิจอื่น ๆ กับธุรกิจธนาคาร บริหารจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงานในฐานะเจ้าของความเสี่ยง ให้เป็นไปตามนโยบายบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ประกอบไปด้วย งานอำนวยสินเชื่อและการตลาด งานติดตามและบริหารกฎหมาย และงานติดตามและประเมินผล ซึ่งสำนักงานเขตในสังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ประกอบไปด้วย

1. สำนักงานเขตราษฎร์บุรี
2. สำนักงานเขตกาญจนบุรี
3. สำนักงานเขตนครปฐม
4. สำนักงานเขตพุทธมณฑล
5. สำนักงานเขตเพชรบุรี
6. สำนักงานเขตสระบุรี
7. สำนักงานเขตลพบุรี
8. สำนักงานเขตสุพรรณบุรี
9. สำนักงานเขตอยุธยา

สาขา มีหน้าที่ดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายของธนาคาร โดยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและดำเนินการด้านการตลาดเพื่อรักษาลูกค้าเดิม แสวงหาลูกค้าใหม่ และขยายธุรกิจของธนาคาร พร้อมทั้งบริหารสินทรัพย์ของธนาคารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าจนเกิดความผูกพันที่ดี(Engagement)กับธนาคาร โดยนำ Seven Core Element of the branch Transformation Programมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง ,เป็นช่องทางในการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน และผลิตภัณฑ์ทุกประเภทของธนาคาร บริษัทในเครือ และพันธมิตร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนเพื่อเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลอดให้ธนาคาร และบริหารจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงานในฐานะเจ้าของความเสี่ยง(Risk Owner)โดยมีหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้บริหารจัดการความเสี่ยง(Risk Manager)ให้เป็นไปตามนโยบายบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ สาขาในสังกัดสำนักงานเขตราชบุรี สำนักงานเขตกาญจนบุรี และสำนักงานเขตนครปฐม

สำนักงานเขตราชบุรี มีพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 123 คน ประกอบไปด้วย 14 สาขา ได้แก่

- |                               |                             |
|-------------------------------|-----------------------------|
| 1. สาขาราชบุรี                | 8. สาขาปากท่อ               |
| 2. สาขาศรีสุริยวงศ์           | 9. สาขาจอมบึง               |
| 3. สาขานนคธาร                 | 10. สาขาสวนผึ้ง             |
| 4. สาขานนไทรเพชร              | 11. สาขาตลาดน้ำดำเนินสะดวก  |
| 5. สาขาศาลากลางจังหวัดราชบุรี | 12. สาขาบึงสี ราชบุรี       |
| 6. สาขาโพธาราม                | 13. สาขาตลาดศรีเมืองราชบุรี |
| 7. สาขาดำเนินสะดวก            | 14. สาขาบ้านโป่ง            |

สำนักงานเขตกาญจนบุรี มีพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 118 คน ประกอบไปด้วย 12 สาขา ได้แก่

- |                  |                                 |
|------------------|---------------------------------|
| 1. สาขากาญจนบุรี | 7. สาขาทองผาภูมิ                |
| 2. สาขานนแสงชูโต | 8. สาขาตลาดผาสุกกาญจนบุรี       |
| 3. สาขาท่าม่วง   | 9. สาขาศาลากลางจังหวัดกาญจนบุรี |
| 4. สาขาท่ามะกา   | 10. สาขาสังขละบุรี              |
| 5. สาขาไทรโยค    | 11. สาขาท่าเรือพระแท่น          |
| 6. สาขาบ่อพลอย   | 12. สาขาโรบินสันกาญจนบุรี       |

สำนักงานเขตนครปฐม มีพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 180 คน ประกอบไปด้วย 16 สาขา ได้แก่

- |                          |                                |
|--------------------------|--------------------------------|
| 1. สาขานครปฐม            | 9. สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม |
| 2. สาขาพระประโทน         | 10. สาขาดอนตูม                 |
| 3. สาขาสี่แยกสนามจันทร์  | 11. สาขานครชัยศรี              |
| 4. สาขาบางเลน            | 12. สาขาเทสโก้โลตัสนครชัยศรี   |
| 5. สาขาพระปฐมเจดีย์      | 13. สาขาศาลายา                 |
| 6. สาขากำแพงแสน          | 14. สาขามหาวิทยาลัยมหิดลศาลายา |
| 7. สาขาบึงฉลวนนครปฐม     | 15. สาขาพุทธมณฑลสาย5           |
| 8. สาขาเทสโก้โลตัสนครปฐม | 16. สาขาเทสโก้โลตัสศาลายา      |

#### 5. การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน

ในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน นั้นได้ดำเนินตามอุดมการณ์ในการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารกรุงไทย มีปณิธานในการบริหารจัดการธนาคารตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม และรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้าย พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ธนาคารได้จัดทำคู่มือจรรยาบรรณมาตั้งแต่ปี 2541 และได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัยตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งคณะกรรมการธนาคารก็ได้รับทราบและถือปฏิบัติตามข้อพึงปฏิบัติที่ดีสำหรับกรรมการบริหารฯ ทจตทเบียของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ จึงได้ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึกที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และจริยธรรมและตระหนักในชื่อเสียงและเกียรติคุณของธนาคารในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินที่น่าเชื่อถือ มีความมั่นคงและตั้งสมชื่อเสียงมายาวนานกว่า 40 ปี และธนาคารได้ทำการปรับปรุงกฎบัตรของคณะกรรมการ (Director Committee Charters) และคู่มือจรรยาบรรณพนักงานให้สอดคล้องกับพัฒนาการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามคำแนะนำของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำหรับคู่มือจรรยาบรรณพนักงานได้ปรับเปลี่ยนเป็นจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) โดยรวบรวมปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ การกำกับดูแลกิจการ คุณค่าองค์กร และคู่มือจรรยาบรรณพนักงานมารวมไว้ในที่เดียวกัน รวมทั้งเพิ่มเติมเนื้อหาบางส่วนให้สมบูรณ์ขึ้น เช่น การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร โดยปณิธานในการดำเนินธุรกิจของธนาคารประกอบด้วย



1. ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อความเป็นเลิศ
2. รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน
3. ตอบแทนสังคมและใส่ใจในสิ่งแวดล้อม

ตลอดระยะเวลาการดำเนินงานกว่า 40 ปี ธนาคารกรุงไทยยึดมั่นในปรัชญาการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร ดังนั้น นอกเหนือจากการมุ่งมั่นในภารกิจพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความหลากหลาย ครบวงจร และตอบสนองต่อลูกค้าในทุกช่วงวัย ตามวิสัยทัศน์ของธนาคารในการเป็นธนาคารแสนสะดวก (Convenience Bank) แล้ว

ธนาคารกรุงไทยยังให้ความสำคัญกับการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจ และดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม โดยกำหนดเป็นพันธกิจของธนาคารถึง 2 ใน 4 ข้อ คือ ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดียั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของ CG&CSR in Process คณะกรรมการและผู้บริหารกำหนดนโยบายและปฏิบัติอย่างจริงจัง CG&CSR integration การดำเนินธุรกิจเป็นไปด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมทั้งร่วมพัฒนาสังคมและประเทศชาติ (ทุนทางปัญญา) และ CG&CSR Toward International Standard การมีแผนการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อการพัฒนาสู่มาตรฐานสากล อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนของธนาคาร

ธนาคารได้กำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนทั้งในวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประมวลจริยธรรม จรรยาบรรณธุรกิจ และ คุณค่าหลัก (Core Value) เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบและนำไปปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ พร้อมกับกำหนดแผนการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับนโยบายอย่างต่อเนื่อง และมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริษัทและความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงฝ่ายเสริมสร้างทุนทางปัญญาและกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องนี้อย่างชัดเจน

ดำเนินการต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของโครงการที่ดำเนินการไว้แล้ว และขยายผลต่อจากโครงการหลักต่างๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างทุนทางปัญญาอย่างต่อเนื่อง และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

เชื่อมโยงและบูรณาการ โครงการต่างๆ เข้าด้วยกัน ตามวัตถุประสงค์และระดับอายุของกลุ่มเป้าหมายที่สัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน

สร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยการปลูกจิตสำนึกให้กับพนักงานทุกระดับ ตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร

ด้วยแนวนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย ดร.ชัยวัฒน์ วิมูลย์ สวัสดิ์ ประธานกรรมการบริหารและที่ปรึกษาคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงได้วางแนวนโยบายและกรอบการดำเนินงานด้าน CSR ไว้อย่างชัดเจนเพื่อมุ่งเสริมสร้างทุนทางปัญญาทั้ง 4 มิติ อันได้แก่ มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ในกลุ่มคนทุกช่วงวัย ครอบคลุมทุกภาคส่วนของสังคมโดยใช้หลักการ 4 ข้อในการดำเนินงาน ดังนี้

### 1. ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารมุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการสร้าง “ทุนทางปัญญา” อย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการทั้งในส่วนของโครงการที่ธนาคารดำเนินการไว้แล้ว และยังมีการขยายผลต่อจากโครงการหลักต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง เพื่อให้ได้ตามประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่ธนาคารกำหนดไว้

### 2. เชื่อมโยงโครงการต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน

ควรมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยขยายผลและเชื่อมโยงโครงการต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในวงกว้าง และทั่วถึงกัน

### 3. บุคลากรทุกระดับของธนาคารมีส่วนร่วม

ธนาคารได้ปลูกจิตสำนึกของพนักงานทุกระดับให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม อีกทั้งยังได้ส่งเสริมให้คณะกรรมการธนาคารและพนักงานทุกระดับได้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

คณะกรรมการธนาคาร มีบทบาทในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินนโยบาย โดยให้คำแนะนำแบ่งปันความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ที่หลากหลาย เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารเป็นอย่างดี

คณะกรรมการผู้บริหารสายงาน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารสายงานและผู้บริหารระดับสูงได้สนับสนุนการดำเนินโครงการด้านสังคมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งในด้านการพิจารณาอนุมัติงบประมาณและการติดตามผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังได้มีบทบาทในการบริหารโครงการและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ด้วย

พนักงาน ถือเป็นอีกกลไกสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนให้โครงการเพื่อสังคมของธนาคารบังเกิดผลเป็นรูปธรรม ซึ่งนอกจากเป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว หลายครั้งที่พนักงานทั้งจากสำนักงานใหญ่ และพนักงานสาขาได้แสดงออกถึงความเสียสละและความจริงใจในการทำกิจกรรมต่างๆ

#### 4. สร้างเครือข่ายพันธมิตรเพื่อการดำเนินงานมีพลัง

นอกจากการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมแล้ว ธนาคารยังมุ่งสร้างและขยายเครือข่ายพันธมิตรภายนอกองค์กร เพื่อนำไปสู่ความร่วมมือและผลักดันให้โครงการเพื่อสังคมโดยรวมของธนาคารสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ ทำให้สังคมได้รับผลประโยชน์เพิ่มมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ในเรื่องการดำเนินกิจกรรมของ CSR นั้น ดร.ชัชวัฒน์ วิบูลย์สวัสดิ์ มองว่าธนาคารควรใช้งบประมาณอย่างประหยัดและสมเหตุสมผล โดยกิจกรรมบางส่วนอาจใช้การอาสาสมัคร และนำเรื่องภาษีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนในทุกกลุ่มได้มีส่วนร่วม ให้การสนับสนุน และต่อยอดให้คนในสังคมได้มองเห็นประโยชน์และคุณค่าจากผลลัพธ์ของโครงการร่วมกัน

#### 5.1 กิจกรรมและโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด

##### มหาชน

โครงการ CSR ต่างๆ ของธนาคารนั้น ไม่ได้จัดทำขึ้นเพื่อตามกระแสนิยมแต่อย่างใด เนื่องจากธนาคารได้ดำเนินโครงการเพื่อสังคมมาได้อย่างต่อเนื่องและจริงจังเพื่อสร้างทุนทางปัญญาทางสังคมนั้นเป็นเพราะธนาคารเชื่อว่าทุนทางปัญญาเป็นทุนที่ยั่งยืน ใช้ได้ไม่มีวันหมด ยิ่งใช้ก็ยิ่งมีคุณค่า และเป็นทุนที่ช่วยพัฒนาสังคมได้อย่างยั่งยืนและแท้จริง

ธนาคารกรุงไทยมุ่งเสริมสร้าง “ทุนทางปัญญา” ให้กับทุกภาคส่วนของสังคม ผ่านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ธนาคารดำเนินธุรกิจไปพร้อมๆ กับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมมานานนับจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ด้วยเล็งเห็นถึงคุณประโยชน์ของการให้ คุณประโยชน์ของการศึกษาหาความรู้ทั้งจากในห้องเรียนและนอกตำรา เพื่อเสริมสร้างและสนับสนุนการเรียนรู้ออกไปสู่สังคมในวงกว้าง พัฒนาสังคมให้เข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาและเรียนรู้ใน 4 มิติที่สำคัญอันได้แก่ มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อมและมิติกีฬา (รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ประจำปี, 2555:29-57)

##### มิติการศึกษา

ธนาคารเล็งเห็นว่าการสร้างทุนทางปัญญาเป็นทุนที่ไม่มีวันหมด ยิ่งใช้ยิ่งมีคุณค่าและช่วยพัฒนาเยาวชน ชุมชน และสังคมอย่างแท้จริง อาทิเช่น

ธนาคารเริ่มโครงการ “กรุงไทยสานฝันโรงเรียนดีใกล้บ้าน” ตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 โดยสนับสนุน 93 โรงเรียน ครอบคลุม 76 จังหวัดทั่วประเทศ เพื่อยกระดับการศึกษา ลดปัญหาการย้ายถิ่นฐานของนักเรียนเข้าสู่เมืองใหญ่ด้วยการสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกันทางการศึกษา ธนาคารยังได้เชื่อมโยงโครงการจากนักเรียนสู่ชุมชน โดยเริ่มต้นจัดตั้งธนาคาร โรงเรียนเพื่อส่งเสริมให้เยาวชนมี

ความรู้ด้านการเงินการธนาคาร ปลูกฝังวินัยในการออมเงินและจัดทำโครงการ “หนังสือดีสำหรับเยาวชน” เพื่อเปิดโลกทัศน์ให้เด็กไทยมีมุมมองที่กว้างไกลขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีโครงการ “กรุงเทพฯสานฝันสู่บัณฑิต” ที่ธนาคารกรุงไทยสนับสนุนทุนการศึกษาให้นักเรียน มัธยมศึกษาตอนปลายของโรงเรียนในโครงการ “กรุงเทพฯสานฝันโรงเรียนดีใกล้บ้าน” ที่สามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยชั้นนำของรัฐตามที่ธนาคารกำหนดได้ สำหรับโครงการอื่นๆที่ธนาคารจัดตั้งขึ้นเพื่อขยายผลและต่อยอดมิติการศึกษา อาทิ

โครงการ “KTB เยาวชนคนรักข่าว” ให้ความรู้และประสบการณ์ด้านการเสนอข่าวอย่างมีจรรยาบรรณ

โครงการ “กรุงเทพฯ ยูววนิช” ให้ความรู้ในการดำเนินธุรกิจเบื้องต้นแก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ทั้งสายสามัญและสายอาชีพ

โครงการ “กรุงเทพฯ ต้นกล้าสีขาว” ปลูกฝังให้นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง

โครงการ “KTB Lecture Series” เปิดให้ประชาชนทั่วไปเข้าร่วมการเสวนาถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้ และแนวคิดจากผู้ทรงคุณวุฒิในหลากหลายด้าน

### มิตินวัตกรรม

ธนาคารมองเห็นว่าศิลปะเป็นส่วนหนึ่งในการจรรโลงใจ ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต จิตใจและปัญญา ธนาคารยังดำเนิน โครงการ “กรุงเทพฯ สานศิลป์วัฒนธรรม” เพื่อศิลปะฝีมือศิลปินไทย โดยสนับสนุนงานแสดงศิลปกรรม แห่งชาติของมหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีพ.ศ.2546 พร้อมกับจัดตั้งรางวัลสนับสนุน โดยธนาคารกรุงไทย (Purchasing Prize) ให้กับศิลปินที่มีผลงานดีเด่นเพื่อสนับสนุนให้ศิลปินรุ่นใหม่ มีแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์ผลงาน ธนาคารยังได้จัดสร้าง “สวนประติมากรรมกรุงไทย” ขึ้น ณ ศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทยเขาใหญ่ จ.นครราชสีมา โดยนำผลงานประติมากรรมที่ได้รับรางวัล Purchasing Prize มาจัดแสดงให้กลมกลืน กับธรรมชาติ อีกทั้งยังสร้าง “หอศิลป์กรุงไทย” โดยปรับปรุงอาคารสาขาเขาวราชเป็นที่จัดแสดงผลงาน และกิจกรรมศิลปะ โดยคุณค่าทางศิลปะแบบดั้งเดิมไว้ เปิดให้พนักงานลูกค้า นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชน ได้ชื่นชมผลงานศิลปะโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆด้วยตระหนักในคุณค่าของศิลปะ ธนาคารจึงขยายผลด้วยการจัดตั้ง “ชมรมกรุงไทย คนรักศิลป์” เพื่อส่งเสริม ให้พนักงานมีกิจกรรมสันทนาการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ คลายเครียดจากการทำงาน

### มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม

การดำเนินธุรกิจของธนาคารคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอน นอกจากผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินการในด้านต่างๆแล้ว ธนาคารยังดำเนินโครงการต่างๆมากมาย อาทิ ธนาคารจัดทำโครงการนำร่องพัฒนาโรงเรียนในโครงการพระราชดำรินในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เพิ่มโอกาสให้กับโรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร ธนาคารได้วางนโยบายในการร่วมรักษาสภาพแวดล้อม คำนึงถึงการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าผ่านโครงการ “กรุงเทพฯหัวใจสิ่งแวดล้อม” ไม่ว่าจะเป็นการสร้างอาคารใหม่หรือปรับปรุงตัวอาคารเดิม โดยออกแบบให้สอดคล้องกับแนวทางการประหยัดพลังงานและใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ยังได้ตั้งโครงการ “ชมรมกรุงเทพฯอาสา” ซึ่งจัดตั้งขึ้นตั้งแต่เดือน กันยายน 2550 เพื่อรณรงค์ให้พนักงานมีจิตสำนึกในการรักษาสิ่งแวดล้อม และช่วยเหลือสังคม ประสานให้คนในองค์กรเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันผ่านการทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นการเปิดโลกทัศน์ให้กว้างขึ้น เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆระหว่างสมาชิกชมรมและเครือข่ายพันธมิตรต่างๆ เช่น การปลูกป่าชายเลน ปล่อยพันธ์สัตว์น้ำ เป็นต้น โครงการ “กรุงเทพฯ Growing Green” เพื่อสร้างวัฒนธรรมสีเขียวในองค์กรกับร่วมรณรงค์ให้พนักงาน ลูกค้า ประชาชนตระหนักถึงมหันตภัยอันเนื่องมาจากภาวะโลกร้อน ส่วนโครงการ “กรุงเทพฯหัวใจสีเขียว” ปลูกฝังให้เยาวชนมีความรักและหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงเข้าร่วม โครงการ โรงเรียนเชิงนิเวศน์ (Eco-School) กับสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย เพื่อให้โรงเรียนเกิดการจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานที่ดี อันจะนำไปสู่การลดภาวะโลกร้อนตลอดจนเป็นต้นแบบแห่งการเรียนรู้กับการปฏิบัติให้กับ โรงเรียนและชุมชนต่างๆ นำไปเป็นแบบอย่างในการพัฒนาต่อไป

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เข้าร่วมโครงการ “Shred 2 Share ข้อมูลปลอดภัยร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม” กับบริษัท อินโฟเซฟ จำกัด ภายใต้ธุรกิจกระดาษเครื่องเขียนดีไทย (SCG Paper) เพื่อเป็นตัวอย่งที่ดีในการรักษา ความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญและร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการตอบแทนสังคมตลอดจนช่วยลดปัญหาภาวะโลกร้อน ทั้งหมดนี้ส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัลด้านสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์พลังงานจากสถาบันต่างๆ เป็นที่ภาคภูมิใจและก่อให้เกิดแรงผลักดันให้ธนาคารริเริ่มดำเนินโครงการใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง

### มิตินันทนาการ

การส่งเสริมการออกกำลังกาย การเล่นกีฬา เป็นส่วนหนึ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญ โดยมีการสนับสนุนสมาคมกีฬาต่างๆ มีการจัดตั้งชมรมและจัดทำโครงการต่างๆ ธนาคารเปิดโอกาสให้คนมีความสามารถและรักการเล่นกีฬา คำนึงถึงคุณประโยชน์ของการเล่นกีฬา ซึ่งช่วย

เสริมสร้างให้ร่างกายแข็งแรง มีจิตใจเป็นนักกีฬา รู้แพ้รู้ชนะรู้ถ้อย มีความอดทนและสามัคคี จึงได้ดำเนินโครงการ “KTB เยาวชนคนรักบอล” เพื่อเสริมสร้าง ทักษะการเล่นฟุตบอลที่ถูกต้อง นำความสำเร็จ ความภูมิใจมาสู่ชาติไทย

สรุปได้ว่า ธนาคารกรุงไทยได้กำหนดแนวทางและรูปแบบกิจกรรมเพื่อสังคม เน้นการเสริมสร้างทุนทางปัญญา ขยายไปสู่สังคม โดยมีการกำหนดกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างชัดเจน ใน 4 มิติ คือ มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา มีการดำเนินโครงการต่างๆอย่างต่อเนื่อง มีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของโครงการต่างๆเข้าด้วยกัน เพื่อให้เห็นผลเป็นรูปธรรม มีการสร้างเครือข่ายพันธมิตรอย่างกว้างขวาง รวมทั้งการให้บุคลากรทุกระดับในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมโครงการต่างๆของธนาคาร

ผู้วิจัยนำเอาข้อมูลกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ทั้ง 4 มิติ คือ มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา มาเป็นตัวแปรต้นของกรอบแนวคิดการวิจัย แนวทางการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม ในเรื่องการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน

## 6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คมกริบ พิระธรรม (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า พนักงานมีความรู้ด้านกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับสูง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานการประปานครหลวงในภาพรวมอยู่ในระดับช้อย โดยพนักงานมีส่วนร่วมในด้านการทำกิจกรรมทางสังคมในระดับปานกลาง และมีส่วนร่วมกำหนดวิธีการและกำหนดนโยบายอยู่ในระดับน้อยสุด เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ และสังกัดสายงาน มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วนระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานการประปานครหลวงอยู่ในระดับน้อย เมื่อแยกรายด้าน พบว่า การร่วมทำกิจกรรมทางสังคมมีส่วนร่วมระดับปานกลาง ด้านร่วมประชาสัมพันธ์ และร่วมประเมินผลอยู่ในระดับน้อย ด้านร่วมกำหนดนโยบายและกำหนดวิธีการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ณัชชา วรรณวรงค์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ สถานภาพสมรส และแผนกที่สังกัดไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการ

ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และพนักงานมีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลางในด้านการดำเนินกิจกรรม ด้านการตรวจสอบติดตาม ตรวจสอบประเมินผล และด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่การให้ความร่วมมือของพนักงานอาจจะอยู่ในลักษณะของการเข้าไปมีส่วนช่วยเหลือเมื่อมีกิจกรรมเกิดขึ้น หรือยังมีการระงับตัวของพนักงานที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ฉะนั้น แล้วควรจะมีการกระจายการมีส่วนร่วมของพนักงานให้ทั่วถึงเพื่อจะได้เป็นประโยชน์ต่อบริษัทให้มากขึ้น

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นั้น ได้มีการนโยบายที่ชัดเจนใน โดยมีรูปแบบคือการส่งเสริมประเด็นทางสังคม การบริจาคสิ่งของ อาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน และข้อปฏิบัติทางธุรกิจเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม มุ่งเน้นการทำโครงการหรือกิจกรรมด้านสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและสังคมในการอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืนด้านปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของความเข้าใจในเรื่องการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่บางครั้งพนักงานยังไม่ทราบถึงวัตถุประสงค์ของกิจกรรมส่งผลให้เกิดการไม่เห็นประโยชน์ของกิจกรรมที่ทำ

โชติรัตน์ ศรีสุข (2554) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสาร และการรับรู้รูปแบบโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด(มหาชน) พบว่า บริษัทไทยเบฟเวอเรจได้กำหนดความรับผิดชอบต่อสังคมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมุ่งเน้นการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้แก่สังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยการปลูกฝังคนในองค์กรและประชาชนทั่วไปให้อนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อม รูปแบบโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นรูปแบบของการบริจาคเพื่อการกุศล เป็นส่วนมาก เป็นCSR-after-processคือความรับผิดชอบต่อสังคมทำอยู่นอกกระบวนการบริษัท และเป็นStrategic-CSRการทำความรับผิดชอบต่อสังคมในเชิงรุก ที่องค์กรสามารถริเริ่มกิจกรรมด้วยตัวเองให้แก่สังคม การสื่อสารภายในองค์กรใช้การสื่อสารจากบนสู่ล่าง คือมีการถ่ายทอดจากผู้บริหารระดับสูง ลงสู่ผู้บริหารระดับกลาง ไปถึงผู้ปฏิบัติ และการสื่อสารภายนอกผ่านเครื่องมือทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ(IMC) ได้แก่ สื่อภาพยนตร์ โฆษณา ป้ายโฆษณา สื่อกลางแจ้ง สื่อสิ่งพิมพ์ การจัดกิจกรรมพิเศษ การเป็นผู้อุปถัมภ์กิจกรรม และสื่อออนไลน์ ในเรื่องของการรับรู้รูปแบบโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้บริโภคเห็นว่าการทำโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่บริษัท กิจกรรมที่

ผู้บริหารรับรู้จะอยู่ในรูปแบบของการบริจาคสิ่งของหรือสินค้าจากบริษัท เพื่อเป็นการช่วยเหลือชุมชน

อัจฉูติ สุวรรณฤกษ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร จากลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ระดับการปฏิบัติงาน และระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรแตกต่างกัน แต่ด้านระดับการศึกษานั้น ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร สำหรับปัจจัยด้านการรับรู้และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการมีส่วนร่วม และในด้านการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งการรับรู้ด้านวัตถุประสงค์การดำเนินกิจกรรม การรับรู้ด้านรูปแบบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และพนักงานการไฟฟ้านครหลวงมีทัศนคติที่ดีต่อวัตถุประสงค์การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม แต่ทั้งนี้ยังมีระดับการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง

โอภาส เพ็ญทะเล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ทัศนคติของพนักงานต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยทัศนคติต่อการที่องค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการเสริมภาพลักษณ์ให้กับองค์กรมีค่ามากที่สุด และทัศนคติของพนักงานต่อการดำเนินงานในแต่ละโครงการพบว่า มีทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับสูง หากจัดลำดับเป็นรายด้าน พบว่า ทัศนคติของพนักงานต่อด้านมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมา มิติการศึกษา มิติด้านศิลปวัฒนธรรม และมีนิติภาพ

กรณิภา อังคทาภิณฆ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานต่อการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ ระดับการมีส่วนร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม



และสิ่งแวดล้อม รวมถึงแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่า เพศของพนักงานไม่มีผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรม แต่ตำแหน่งงานในธนาคารที่แตกต่างกัน ทำให้การมีส่วนร่วมแตกต่างกัน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่า พนักงานเข้าร่วมโครงการบริจาคเงินหรือสิ่งของช่วยเหลือผู้ประสบภัยมากที่สุด รองลงมาคือ การบริจาคเงินหรือสิ่งของช่วยเหลือแก่สถานสงเคราะห์ เพราะเป็นสิ่งที่ทำได้ง่ายและสะดวกที่สุด ด้านการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า พนักงานมีการรับรู้การจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูง ส่วนระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า ควรเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดประเด็นปัญหาในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร ควรร่วมสนับสนุนหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาให้เวลาหรือโอกาสแก่พนักงานในการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร และมีส่วนร่วมประเมินผลและติดตามความต่อเนื่องของรูปแบบการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร อีกทั้งในเรื่องของแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่า องค์กรควรมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น การให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ในการดำเนินกิจกรรม และธนาคารควรใช้เวลาหรือโอกาสแก่พนักงานในการเข้าร่วมกิจกรรม โดยการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งควรสอบถามพนักงานก่อนที่จะกำหนดระยะเวลาดำเนินการ เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและเข้าร่วมกับกิจกรรมนั้นๆ

เขมิกา ทับทิมใส (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การวิจัยการให้ความหมาย รูปแบบ และ กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ได้รางวัลบริษัทจดทะเบียนดีเด่นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปี 2551 พบว่า การให้ความหมายเป็นนโยบายที่ได้มีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม คือ การให้ความสำคัญทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งต่อองค์กรและสังคมส่วนรวม โดยมีรูปแบบคือการส่งเสริมประเด็นทางสังคม การบริจาคสิ่งของ อาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน และข้อปฏิบัติทางธุรกิจเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม มุ่งเน้นการทำโครงการหรือกิจกรรมด้านสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและสังคมในการอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยมีกลยุทธ์ที่เริ่มจากมิติภายในองค์กร แล้วขยายสู่การดำเนินการภายนอกองค์กรเพียงแต่มีวิธีการปฏิบัติที่หลากหลาย

สุเมธ กาญจนพันธ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ พบว่า ปัจจุบันองค์กรธุรกิจในประเทศไทย ได้มีกลยุทธ์การบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในลักษณะเชิงกลยุทธ์มากขึ้น โดยการใช้วิเคราะห์ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กรประกอบการวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ องค์กรธุรกิจยังมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมว่าเป็นวิธีการขับเคลื่อนให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน แต่อย่างไรก็ตามบางองค์กรก็ยังไม่ได้มีการดำเนินงานในด้านที่ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านเศรษฐกิจ มิติด้านสังคม และมิติด้านสิ่งแวดล้อม โดยจะมุ่งเน้นใน 2 มิติหลัก คือ มิติด้านเศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และองค์กรธุรกิจยังมีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน สำหรับแนวโน้มในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นในอนาคตองค์กรธุรกิจจะให้ความสำคัญในการดำเนินงานมากขึ้น มีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านนี้โดยเฉพาะ มีการมุ่งเน้นการเข้ามามีส่วนร่วมของพนักงาน คู่ค้ามากขึ้น และมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจโดยเฉพาะ

รัตนา รัตนะ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของบมจ. ธนาคารกรุงไทย : กรณีศึกษาโครงการกรุงไทยยูวาณิช วัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินโครงการกรุงไทยยูวาณิช และผลกระทบจากการดำเนินกิจกรรม ตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร โดยค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎีธรรมาภิบาลและบรรษัทภิบาล และการดำเนินงานตามบรรษัทภิบาลของบมจ.ธนาคารกรุงไทย พบว่า โครงการกรุงไทยยูวาณิชเป็นการให้ทุนทางปัญญาแบบยั่งยืนแก่เยาวชน เป็นการช่วยเหลือและพัฒนาชุมชนและสังคมให้มีความเข้มแข็ง พึ่งตนเองได้ เป็นการช่วยเหลือสังคมในหลายมิติ ทั้งมิติด้านการศึกษาและความรู้ เปิดโอกาสให้เยาวชนได้เรียนรู้ได้รับการศึกษาเท่าเทียมกัน มีแนวคิดในเชิงธุรกิจ ด้วยการลงทำธุรกิจจริง เป็นการช่วยเหลือสังคมและสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืน เป็นไปตามกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลและบรรษัทภิบาล

พัชรี นิวัฒน์เจริญชัยกุล (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานบริษัท เทลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบกิจกรรมที่พนักงานเข้าร่วม ปัจจัยที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อแนวทางการมีส่วนร่วม พบว่า พนักงานในบริษัทได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม อันได้แก่ โครงการบริจาคเงินหรือสิ่งของเพื่อช่วยเหลือแก่สถานสงเคราะห์มากที่สุด รองลงมาได้แก่ โครงการบริจาคเงินหรือสิ่งของเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย ปัจจัยที่เข้าร่วม

กิจกรรมของพนักงานส่วนใหญ่เข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม เพราะต้องการให้สังคมดีขึ้นและอุปสรรคที่ชัดเจนต่อกิจกรรม ด้านกลวิธี ผู้บริหารควรเข้าร่วมกิจกรรมกับพนักงาน ด้านการประชาสัมพันธ์เข้าร่วมกิจกรรม เพราะพนักงานไม่เห็นประโยชน์ของการทำกิจกรรมและไม่เห็นความสำคัญของการทำกิจกรรม ส่วนในเรื่องของแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรม พนักงานบริษัทส่วนใหญ่มีทัศนคติเห็นด้วยต่อการมีส่วนร่วม ซึ่งแบ่งได้เป็น 5 ด้าน คือ ด้านนโยบาย องค์การ บริษัทควรมีนโยบายสัมพันธ์ บริษัทควรมีการเผยแพร่ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นระยะๆ ด้านการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น โดยพนักงานส่วนใหญ่เห็นควรให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และด้านรางวัลจูงใจ ที่ทำให้พนักงานตัดสินใจเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม

บัณฑิตา ทรัพย์กมล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจ : ศึกษากรณี โรงงานอุตสาหกรรมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารต่อความรับผิดชอบต่อสังคม นโยบายองค์การและแนวโน้มนำการจัดกิจกรรมในองค์การ พบว่าทัศนคติของผู้บริหารต่อความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์การเห็นด้วยต่อการจัดกิจกรรมให้แก่ลูกจ้างมากที่สุด ส่วนทัศนคติของผู้บริหารต่อความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์การเห็นด้วยต่อการให้บริการที่ซื่อสัตย์ต่อผู้บริโภคมากที่สุด รองลงมาคือ การไม่จ้างแรงงานที่ผิดกฎหมาย และทัศนคติของผู้บริหารต่อขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวมผู้บริหารเห็นด้วยในเรื่องสิทธิของผู้บริโภค ในด้านของนโยบายพบว่า ส่วนใหญ่มีนโยบายด้านการส่งเสริมอาชีพและการผลิตสินค้าและบริการมากที่สุด รองลงมา คือ นโยบายด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมและแนวโน้มนำของการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่าแนวโน้มที่ผู้บริหารจะจัดกิจกรรมในด้านการผลิตสินค้าที่ดีและมีคุณภาพมากที่สุด รองลงมาคือการรักษาสภาพแวดล้อม การบริจาคเงินหรือสิ่งของในงานสาธารณกุศลต่างๆ

นฤมล หาญเชิงชัย (2544) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมของพนักงานธนาคาร : ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะกิจกรรม ลักษณะและวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของพนักงาน เหตุผลที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมของพนักงาน พบว่า เพศของพนักงานไม่มีผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรม แต่อายุ สถานภาพการสมรสและตำแหน่งงานที่มีความแตกต่างกัน มีผลต่อการเข้าร่วมในลักษณะกิจกรรมต่างๆ เช่น ลักษณะกิจกรรมด้านเศรษฐกิจ คือ โครงการบริจาคในส่วนของสิ่งของช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ มีพนักงานธนาคารเข้าร่วมในกิจกรรมนี้มากที่สุด รองลงมาคือ โครงการกิจกรรมพุทธศาสนา และกิจกรรมที่มีพนักงานเข้าร่วมน้อยที่สุดคือ กิจกรรมด้านการศึกษา เช่น โครงการจัดบรรยายทางวิชาการให้แก่สถานศึกษาในรูปแบบต่างๆ สำหรับเหตุผลในการเข้ามามีส่วนร่วม พบว่า

เหตุผลในการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม เพราะจิตสำนึกของตนเองที่ต้องการทำประโยชน์แก่สังคมส่วนรวมมากที่สุด รองลงมา คือ ทำแล้วมีความภาคภูมิใจในตนเอง และเหตุผลที่พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมน้อยที่สุด คือ ต้องการการยอมรับ นับถือ ยกย่อง ชมเชย อีกทั้งภาระหน้าที่การทำงานที่หนักจึงไม่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ในเรื่องของแนวทางการส่งเสริมการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อแนวทางการส่งเสริมในระดับที่มากที่สุด ในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ การรณรงค์เผยแพร่ข่าวสารจากธนาคาร ด้านนโยบายองค์กร ด้านการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ส่วนแนวทางการส่งเสริมโดยการให้รางวัลใจต่างๆเป็นเรื่องรองลงมา สรุปลักษณะกิจกรรมต่างๆที่พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม มักเป็นกิจกรรมรูปแบบระยะสั้นๆ ไม่ใช่เวลายาวนาน เป็นลักษณะการบริจาคสิ่งของ หรือเงินมากกว่า เนื่องจากภาระหน้าที่การทำงานที่หนัก

สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นบทบาทหน้าที่ของบุคคลหรือองค์กร ที่ต้องตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยไม่สร้างปัญหาแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยพยายามหลีกเลี่ยงไม่กระทำการใดๆให้บุคคลอื่นและสังคมต้องเสียหาย รวมทั้งช่วยส่งเสริมและรักษาผลประโยชน์ของสังคมโดยรวม เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วย ซึ่งการมีความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคคลและองค์กรจะเกิดขึ้นจากการใช้จริยธรรมและการมีจิตสำนึกที่มีความคิดเข้าไปยอมรับและรับผิดชอบในผลของการกระทำที่เข้าไป ไม่ว่าจะในแง่บวกหรือแง่ลบ โดยความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกิดขึ้นขององค์กรส่วนใหญ่ ผู้บริหารจะพิจารณาจากระดับของการตระหนักถึงปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นว่าอยู่ในระดับใด สำหรับกิจกรรมเพื่อสังคมที่องค์กรเข้าไปมีส่วนร่วมจัดขึ้นมักจะครอบคลุมในด้านความเป็นอยู่ของคนในชุมชน การศึกษา สิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย วัฒนธรรม และสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งมักจะได้รับการสนับสนุนจากพนักงานและคนในพื้นที่เป็นอย่างดี

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำเอาแนวคิดทั้งเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคม การมีส่วนร่วม และการรับรู้ มาใช้ประโยชน์ในการเป็นตัวแปรในกรอบแนวคิดการวิจัย เป็นแนวทางในการสร้างแนวคำถามในแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้ อีกทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังเป็นตัวอย่างที่ดี นำผลการศึกษาไปใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามในกรอบแนวคิดการวิจัย รวมทั้งนำไปใช้ในการอภิปรายผลการวิจัยอีกด้วย

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม” ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอนดังนี้

#### 1. วิธีการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนวรรณกรรมและเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร โดยการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร วารสาร บทความ รายงานการพัฒนายั่งยืนประจำปีของธนาคารกรุงไทย รายงานประจำปีของธนาคารกรุงไทย หนังสือและวิทยานิพนธ์รวมทั้งเอกสารการวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อให้เข้าใจถึงแนวคิดทฤษฎี หลักการที่เกี่ยวข้องเพื่อการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยนี้

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาภาคสนาม (Field Study) เป็นการศึกษาโดยออกแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย อภิปรายผลรวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ

#### 2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย ระดับปฏิบัติการในพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ ราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม โดยมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 421 คน ดังนี้

จังหวัดราชบุรี มีจำนวน 14 สาขา มีพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 123 คน ได้แก่

- |                     |                            |
|---------------------|----------------------------|
| 1. สาขาราชบุรี      | 8. สาขาปากท่อ              |
| 2. สาขาศรีสุริยวงศ์ | 9. สาขาจอมบึง              |
| 3. สาขาถนนคชาธาร    | 10. สาขาสวนผึ้ง            |
| 4. สาขาถนนไกรเพชร   | 11. สาขาตลาดน้ำดำเนินสะดวก |

- |                                |                            |
|--------------------------------|----------------------------|
| 5. สาขาสาธิตกลางจังหวัดราชบุรี | 12. สาขาบึงกิ้ง ราชบุรี    |
| 6. สาขาโพธาราม                 | 13. สาขาลาดศรีเมืองราชบุรี |
| 7. สาขาดำเนินสะดวก             | 14. สาขาบ้านโป่ง           |

จังหวัดกาญจนบุรี มีจำนวน 11 สาขา มีพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 118 คน ได้แก่

- |                   |                                  |
|-------------------|----------------------------------|
| 1. สาขากาญจนบุรี  | 7. สาขาทองผาภูมิ                 |
| 2. สาขาถนนแสงชูโต | 8. สาขาลาดผาสุกกาญจนบุรี         |
| 3. สาขาท่าม่วง    | 9. สาขาสาธิตกลางจังหวัดกาญจนบุรี |
| 4. สาขาท่ามะกา    | 10. สาขาสังขละบุรี               |
| 5. สาขาไทรโยค     | 11. สาขาท่าเรือพระแท่น           |
| 6. สาขาบ่อพลอย    | 12. สาขาโรบินสันกาญจนบุรี        |

จังหวัดนครปฐม มีจำนวน 16 สาขา มีพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 180 คน ได้แก่

- |                           |                                |
|---------------------------|--------------------------------|
| 1. สาขานครปฐม             | 9. สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม |
| 2. สาขาพระประโทน          | 10. สาขาดอนตูม                 |
| 3. สาขาสี่แยกสนามจันทร์   | 11. สาขานครชัยศรี              |
| 4. สาขาบางเลน             | 12. สาขาเทศบาลไถ่สัตนครชัยศรี  |
| 5. สาขาพระปฐมเจดีย์       | 13. สาขาศาลายา                 |
| 6. สาขากำแพงแสน           | 14. สาขามหาวิทยาลัยมหิดลศาลายา |
| 7. สาขาบึงสีดินนครปฐม     | 15. สาขาพุทธมณฑลสาย 5          |
| 8. สาขาเทศบาลไถ่สัตนครปฐม | 16. สาขาเทศบาลไถ่สัตศาลายา     |

ผู้วิจัยนำจำนวนประชากรมาคำนวณเพื่อกำหนดขนาดตัวอย่าง ตามวิธีการของยามานะ (Yamane 1967 : 547) ที่ระดับความเชื่อมั่นเป็น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% จะได้ตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- |       |     |  |
|-------|-----|--|
| โดย n | คือ | ขนาดของตัวอย่าง  |
| N     | คือ | ขนาดของประชากรที่ต้องการศึกษา (N = 421)                  |
| e     | คือ | สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น (e = 0.05) |

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad n = \frac{421}{1 + 421(0.05)^2}$$

จากการคำนวณ จะได้ตัวอย่าง = 205.11 = 206

จากการคำนวณด้วยทาร์ยามาเน่แล้ว จะได้ตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 206 คน

หลังจากนั้นจะนำตัวอย่าง 206 ตัวอย่างมาทำการสุ่ม โดยแบ่งตามสัดส่วนพื้นที่จังหวัด ดังนี้  
ราชบุรี , กาญจนบุรี และนครปฐม

$$\begin{array}{l} \text{จังหวัดราชบุรี} \quad \frac{123}{421} \times 206 = 60 \text{ คน} \\ \text{จังหวัดกาญจนบุรี} \quad \frac{118}{421} \times 206 = 58 \text{ คน} \\ \text{จังหวัดนครปฐม} \quad \frac{180}{421} \times 206 = 88 \text{ คน} \end{array}$$

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร และตัวอย่าง ที่ใช้ในงานวิจัย

จังหวัด	ประชากร	ตัวอย่าง
ราชบุรี	123	60
กาญจนบุรี	118	58
นครปฐม	180	88
<b>รวม</b>	<b>421</b>	<b>206</b>

### 3. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดราชบุรี จังหวัดกาญจนบุรี และจังหวัดนครปฐม จำนวน 206 ตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อศึกษามีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารกรุงไทย โดยผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของแบบสอบถามทันทีที่ได้รับแบบสอบถามคืนจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายก่อนนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสาร บทความวิชาการ รายงานประจำปีของธนาคารกรุงไทย งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารอื่น ๆ จากหอสมุดต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ฯลฯ และข้อมูลเปิดในอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง

#### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับตัวอย่าง โดยประยุกต์จากแบบสอบถามงานวิจัย ของกรณิภา อังกาภิรมย์(2552 : 114-121) และของ โอภาส เพ็ญทะเล(2553 : 61-65) โดยลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

##### ส่วนที่ 1

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้ ของพนักงานของธนาคารกรุงไทยระดับปฏิบัติการ จำนวน 7 ข้อ

##### ส่วนที่ 2

เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมใน 4 มิติ ของธนาคาร ประยุกต์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินค่าแบบ LIKERT SCALE มีระดับการตอบ 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด (อ้างถึงใน โอภาส เพ็ญทะเล(2553 : 61-65) โดยคำถามแบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย

- |                            |             |
|----------------------------|-------------|
| 1. มิติการศึกษา            | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. มิติสิ่งแวดล้อม         | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม | จำนวน 3 ข้อ |
| 4. มิติกีฬา                | จำนวน 2 ข้อ |

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับการรับรู้		การให้ค่าคะแนน
มากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	2 คะแนน
น้อยที่สุด	=	1 คะแนน

##### ส่วนที่ 3

เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมจำนวน 32 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินค่าแบบ LIKERT SCALE มีระดับการตอบ 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด (อ้างถึงใน กรณิภา อังกาภิรมย์(2552 : 114-121) โดยคำถามแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ



- |                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| 1. ด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน   | จำนวน 8 ข้อ |
| 2. ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ    | จำนวน 8 ข้อ |
| 3. ด้านการร่วมปันผลประโยชน์   | จำนวน 8 ข้อ |
| 4. ด้านการร่วมติดตามประเมินผล | จำนวน 8 ข้อ |

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับการมีส่วนร่วม		การให้ค่าคะแนน
มากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	2 คะแนน
น้อยที่สุด	=	1 คะแนน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีการเสริมสร้างลักษณะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน

#### 5. ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือ

5.1 ศึกษาข้อมูล เอกสารต่างๆและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถาม

5.2 นำเครื่องมือที่พัฒนาเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องและครอบคลุมปัจจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำผลการพิจารณาแก้ไขให้ถูกต้อง

5.3 เพื่อให้เครื่องมือในการศึกษาที่จัดทำให้มีความเที่ยงตรง(Validity)และมีความน่าเชื่อถือ (Reliability)ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้Pre-Test กับกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน สาขาใกล้เคียง จำนวน 30 ราย ได้แก่ สาขาเพชรบุรี สาขาพระนครคีรี และสาขาท่าช้าง ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์ของครอนบาช(Cronbach Alpha-Coefficient)เพื่อดูความสอดคล้องของคำถามต่างๆผลการทดสอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งความเชื่อมั่นแยกเป็นตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรด้านการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน มีค่าเท่ากับ 0.962 ตัวแปรด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน มีค่าเท่ากับ 0.986 รวมทั้งแบบสอบถาม มีค่าเท่ากับ 0.986 ซึ่งเป็นค่าที่มีความเชื่อถือได้

5.4 นำผลการPre-Test แบบสอบถามมาปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อปรับปรุงแก้ไขและนำไปใช้กับตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม ที่จะศึกษาต่อไป

## 6.วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการติดต่อกับผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาต่างๆใน 3 จังหวัด คือ ราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) แจกให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำนวน 206 คน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

6.1 ผู้วิจัยมีหนังสือขออนุญาตผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทยเพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

6.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกพนักงานระดับปฏิบัติการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ด้วยตนเอง และบางส่วนฝากให้พนักงานช่วยแจกแบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่ 1- 30 พฤศจิกายน 2557

6.3 รวบรวมข้อมูลแบบสอบถามโดยใช้ระยะเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2557

## 7.ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 -30 พฤศจิกายน 2557

## 8. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานั้น เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนตามจำนวนที่ต้องการแล้ว จะนำแบบสอบถามมาตรวจดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำมาประมวลด้วยคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ทางสังคมศาสตร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

8.1 ข้อมูลที่เป็นปัจจัยพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

8.2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โดยสอบถามความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารทั้ง 4 มิติ มีลักษณะเป็นแบบให้เลือกรับจำนวน 12 ข้อ แบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน เป็นคำถามแบบ ประเมินค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับตามแบบลิเกิร์ต สเกล (Likert Scale) การศึกษาครั้งนี้ แบ่งระดับการรับรู้ของพนักงานออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์จากคะแนนเฉลี่ยดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวน}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ดังนั้น ระดับคะแนนเฉลี่ยของข้อคำถาม 5 ระดับ คะแนนความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในมิติการศึกษา มิติตีลปวัฒนธรรม มิตีสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิตีกีฬา จะมีขั้นของคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	มีการรับรู้ระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	มีการรับรู้ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	มีการรับรู้ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	มีการรับรู้ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	มีการรับรู้ระดับมากที่สุด

8.3 ข้อคำถามระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นคำถามแบบ ประเมินค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับตามแบบลิเกิร์ต สเกล (Likert Scale) การศึกษาครั้งนี้ แบ่งระดับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์จากคะแนนเฉลี่ยดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวน}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ดังนั้น ระดับคะแนนเฉลี่ยของข้อคำถาม 5 ระดับ คะแนนความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านต่างๆจะมีขึ้นของคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	มีส่วนร่วมระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	มีส่วนร่วมระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	มีส่วนร่วมระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	มีส่วนร่วมระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	มีส่วนร่วมระดับมากที่สุด

เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่

- ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 ประชากรหรือกลุ่มโดยสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Independent - Sample T-Test ) จากค่าสถิติแบบ T – Test เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน 3.1, 3.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{N_1} + \frac{\sigma_2^2}{N_2}}}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ  $t$  เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$  แทน จำนวนข้อมูล  
 $\sigma_1^2, \sigma_2^2$  แทน ความแปรปรวนของประชากรกลุ่มที่ 1 และที่ 2

ตามลำดับ

$N_1, N_2$  แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มที่ 1 และที่ 2 ตามลำดับ

กรณีไม่ทราบความแปรปรวน (Variance) ของประชากรทั้งสองกลุ่ม แต่ทราบว่าประชากรทั้งสองกรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวน (Variance) ของประชากรทั้งสองกลุ่ม แต่ทราบว่าประชากรทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนไม่กัน ( $S_1^2 \neq S_2^2$ )

โดยที่ Degree of Freedom  $t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$  (df)

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}$$

กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวน (Variance) ของประชากรทั้งสองกลุ่ม แต่ทราบว่าประชากรทั้งสอง

เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน  $t$ -distribution

$X_1$  แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$X_2$  แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2

$S_1^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$S_2^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$n_1$  แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$n_2$  แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

ทดสอบความแตกต่างในกรณีที่ต้องการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว ( One way analysis of variance : One way ANOVA ) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน 3.1, 3.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้

$$F = \frac{MSTrt}{MSE}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

MSTrt แทน ค่าความผันแปรระหว่างทรีทเมนต์

MSE แทน ค่าผันแปรภายในทรีทเมนต์

ทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกันคือ การรับรู้กิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม กับ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน 3.3

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ  $\sum xy$  แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum y$  แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum x^2$  แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum y^2$  แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum xy$  แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่

n แทน จำนวนคน หรือกลุ่มตัวอย่าง

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (วารงคณา อติศรประเสริฐ 2551:40) โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 \leq r \leq 1$  ดังนี้

ค่า r เป็น - แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามคือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

ค่า r เป็น + แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลด

ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า  $r$  มีค่าเท่ากับ 0 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  ไม่มีความสัมพันธ์กัน



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และ นครปฐม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม จำนวน 206 คน ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ใน 4 มิติ คือ มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา

ส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน คือ การร่วมคิดร่วมวางแผน การร่วมลงมือปฏิบัติ การร่วมปันผลประโยชน์ และการร่วมติดตามประเมินผล

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

#### สัญลักษณ์ทางสถิติ

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติ t
F	แทน	ค่าสถิติ F
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ



### ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง

แสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ มีผลการศึกษาดังนี้ ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละด้านลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	65	31.55
หญิง	141	68.45
รวม	206	100.00
<b>อายุ</b>		
21-30 ปี	97	47.09
31-40 ปี	25	12.14
41-50 ปี	29	14.08
50 ปีขึ้นไป	55	26.70
รวม	206	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	11.17
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	23	11.17
ปริญญาตรี	145	70.39
สูงกว่าปริญญาตรี	15	7.28
รวม	206	100.00
<b>สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	103	50.00
สมรส	96	46.60
หม้าย/หย่าร้าง	7	3.40
รวม	206	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละด้านลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร</b>		
ต่ำกว่า 1 ปี	25	12.14
1-5 ปี	82	39.81
6-10 ปี	14	6.80
11-15 ปี	6	2.91
16-20 ปี	16	7.77
21 ปีขึ้นไป	63	30.58
รวม	206	100.00
<b>รายได้ (บาท)</b>		
10,000-20,000	88	42.72
20,001-30,000	28	13.59
30,001-40,000	11	5.34
40,001-50,000	20	9.71
50,001 บาทขึ้นไป	59	28.64
รวม	206	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้ดังนี้

**เพศ** ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 68.45 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 31.55

**อายุ** ตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 47.09 รองลงมาอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08 และอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.14 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** ตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 70.39 รองลงมา มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวนเท่ากัน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.17 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.28 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60 และเป็นหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 39.81 รองลงมา ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 30.58 ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 25คน คิดเป็นร้อยละ 12.14ระยะเวลา 16-20 ปี จำนวน 16คน คิดเป็นร้อยละ 7.77ระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80และระยะเวลา 11-15 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91ตามลำดับ

รายได้ ตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท จำนวน 88คิดเป็นร้อยละ 42.72 รองลงมา มีรายได้ 50,001บาทขึ้นไป จำนวน 59 คิดเป็นร้อยละ 28.64รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 28 คิดเป็นร้อยละ 13.59รายได้ระหว่าง 40,001-50,000 บาท จำนวน 20 คิดเป็นร้อยละ 9.71และรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 5.34 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านมิติการศึกษา

มิติการศึกษา	การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน					X	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. โครงการกรุงไทยสาน ฝันโรงเรียนดีใกล้บ้าน เป็นการสร้างโอกาสที่ เท่าเทียมกันทาง การศึกษา	6 (2.91)	18 (8.74)	39 (18.93)	107 (51.94)	36 (17.48)	3.72	0.95	มาก

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กิจกรรมด้านความ  
 รับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านมิติการศึกษา (ต่อ)

มิติการศึกษา	การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
2. โครงการกรุงไทยสานฝัน ผู้บัณฑิต สนับสนุนทุนการ ศึกษาให้แก่นักเรียนชั้น ม.6	8 (3.88)	13 (6.31)	51 (24.76)	99 (48.06)	35 (16.99)	3.68	0.96	มาก
3. โครงการกรุงไทยยุ วาวณิช เปิดโอกาสให้ เยาวชนได้ประกอบธุรกิจ จริง	5 (2.43)	12 (5.83)	44 (21.36)	89 (43.20)	56 (27.18)	3.87	0.96	มาก
4. โครงการกรุงไทยต้นกล้า สีขาว ปลุกฝังให้เยาวชนมี จริยธรรมในการดำเนิน ธุรกิจภายใต้เศรษฐกิจ พอเพียง	6 (2.91)	11 (5.34)	40 (19.42)	96 (46.60)	53 (25.73)	3.87	0.96	มาก
รวม						3.79	0.87	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านมิติการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการกรุงไทยยุวาวณิช เปิดโอกาสให้เยาวชนได้ประกอบธุรกิจจริง และโครงการกรุงไทยต้นกล้าสีขาว ปลุกฝังให้เยาวชนมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจภายใต้เศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96) รองลงมาคือที่โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้านเป็นการสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกันทางการศึกษา อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95) และโครงการกรุงไทยสานฝันสู่

บัณฑิต สนับสนุนทุนการศึกษาให้นักเรียนชั้นม.6อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กิจกรรมด้านความ

รับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านมิติศิลปวัฒนธรรม

มิติศิลปวัฒนธรรม	การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. โครงการกรุงไทย สานศิลปวัฒนธรรม ได้รับการสนับสนุนจาก มหาวิทยาลัยศิลปากร	5 (2.43)	14 (6.80)	39 (18.93)	108 (52.43)	40 (19.42)	3.80	0.91	มาก
2. สวนประติมากรรม กรุงไทยอยู่ที่ศูนย์ ฝึกอบรม ธนาคารกรุงไทยเขา ใหญ่ จ.นครราชสีมา	5 (2.43)	17 (8.25)	40 (19.42)	100 (48.54)	44 (21.36)	3.78	0.96	มาก
3. อาคารสาขาเขาวราช เป็นที่จัดแสดงผลงาน ศิลปะห่อศิลป์กรุงไทย	9 (4.37)	13 (6.31)	40 (19.42)	102 (49.51)	42 (20.39)	3.75	0.99	มาก
รวม						3.78	0.88	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านมิติศิลปวัฒนธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการกรุงไทยสานศิลปวัฒนธรรมได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91) รองลงมาคือที่สวนประติมากรรมกรุงไทยอยู่ที่ศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทยเขาใหญ่ จ.นครราชสีมาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96) และอาคารสาขาเขาวราชเป็นที่จัด

แสดงผลงานศิลปะหัตถศิลป์ของไทยอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านมิติสังคมและสิ่งแวดล้อม

มิติสังคมและ สิ่งแวดล้อม	การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. อาคารประหยัดพลังงานมี 2 แห่ง คือ อาคารสาขาแก่งคอย และอาคารสาขา กระทุ่มแบน	3 (1.46)	18 (8.74)	39 (18.93)	88 (42.72)	58 (28.16)	3.87	0.97	มาก
2. พนักงานสามารถเข้าถึงกิจกรรมชมรม กรุงไทยอาสา ผ่านทาง www.ktbcsr.co.th	5 (2.43)	13 (6.31)	38 (18.45)	89 (43.20)	61 (29.61)	3.91	0.97	มาก
3. ธนาคารขยายผลโครงการ “กรุงไทยห่วงใยสิ่งแวดล้อม” มาสู่ “โครงการกรุงไทยหัวใจสีเขียว”	3 (1.46)	9 (4.37)	21 (10.19)	95 (46.12)	78 (37.86)	4.15	0.88	มาก
รวม						3.98	0.82	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านมิติสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารขยายผลโครงการ “กรุงไทยห่วงใยสิ่งแวดล้อม” มาสู่ “โครงการ

กรุงไทยหัวใจสีเขียว” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88) รองลงมาคือพนักงานสามารถเข้าถึงกิจกรรมชมรมกรุงไทยอาสาผ่านทาง [www.ktbcsr.co.th](http://www.ktbcsr.co.th) อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97) และอาคารประหยัดพลังงานมี 2 แห่ง คืออาคารสาขาแก่งคอยและอาคารสาขากระทุ่มแบนอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กิจกรรมด้านความ

รับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านมิติกีฬา

มิติกีฬา	การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. การสนับสนุนการ แข่งขันกีฬาฟุตบอลของ ธนาคารช่วยให้เยาวชน ใช้เวลาว่างให้เกิด ประโยชน์	4 (1.94)	9 (4.37)	22 (10.68)	79 (38.35)	92 (44.66)	4.19	0.93	มาก
2. การแข่งขันกีฬาเป็น การส่งเสริมให้เกิดความ สามัคคี และความมี ระเบียบวินัย	4 (1.94)	7 (3.40)	13 (6.31)	85 (41.26)	97 (47.09)	4.28	0.88	มากที่สุด
รวม						4.24	0.87	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านมิติกีฬาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแข่งขันกีฬาเป็นการส่งเสริมให้เกิดความสามัคคี และความมีระเบียบวินัยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88) รองลงมาคือการสนับสนุนการแข่งขันกีฬาฟุตบอลของธนาคาร ช่วยให้เยาวชนใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93) ตามลำดับ



ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม  
ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน โดยรวมและรายด้าน

การรับรู้กิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
มิติการศึกษา	3.79	0.87	มาก
มิติศิลปวัฒนธรรม	3.78	0.88	มาก
มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม	3.98	0.82	มาก
มิติกีฬา	4.24	0.87	มากที่สุด
<b>ระดับการรับรู้โดยรวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าระดับการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงาน  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับการรับรู้กิจกรรมด้าน  
ความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชนรายด้าน เรียงจากมากไปน้อย  
ได้ดังนี้ มิติกีฬา (ค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87) มิติสังคมสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82) มิติการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87) และมิติ  
ศิลปวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) ตามลำดับ





### ส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านการร่วมคิดรวมนววางแผน

การร่วมคิดรวมนววางแผน	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ร่วมให้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร	5 (2.43)	26 (12.62)	66 (32.04)	85 (41.26)	24 (11.65)	3.47	0.94	มาก
2. มีส่วนร่วมตัดสินใจในการจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร	14 (6.80)	30 (14.56)	62 (30.10)	79 (38.35)	21 (10.19)	3.31	1.06	ปานกลาง
3. ร่วมวางแผนการปฏิบัติงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร	11 (5.34)	34 (16.50)	73 (35.44)	68 (33.01)	20 (9.71)	3.25	1.02	ปานกลาง
4. มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมต่างๆของธนาคาร	9 (4.37)	22 (10.68)	74 (35.92)	76 (36.89)	25 (12.14)	3.42	0.98	มาก
5. เข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอแนะศึกษาปัญหาในการดำเนินงานด้าน	15 (7.28)	41 (19.90)	68 (33.01)	62 (30.10)	20 (9.71)	3.15	1.08	ปานกลาง

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมคว  
 ามรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านการร่วมคิดร่วม  
 วางแผน (ต่อ)

การร่วมคิดร่วมวางแผน	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อ สังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
6. มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างหัวหน้างานหรือ เพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับ กิจกรรมเพื่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมของ ธนาคาร	11 (5.34)	28 (13.59)	63 (30.58)	83 (40.29)	21 (10.19)	3.36	1.02	ปาน กลาง
7. เป็นตัวแทนในการเข้า ร่วมกิจกรรม/โครงการ ด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อมตามนโยบาย ของธนาคาร	25 (12.14)	35 (16.99)	58 (28.16)	69 (33.50)	19 (9.22)	3.11	1.16	ปาน กลาง
8. เสนอแนะแนวทาง แก้ไขปัญหาและวิธีการ จัดการปัญหา สิ่งแวดล้อมของธนาคาร ในการวางแผนโครงการ ด้านการร่วมลงมือ ปฏิบัติ	23 (11.17)	40 (19.42)	62 (30.10)	62 (30.10)	19 (9.22)	3.07	1.15	ปาน กลาง
รวม						3.27	0.90	ปาน กลาง

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านการร่วมคิดร่วมวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ร่วมให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94) รองลงมาคือมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆของธนาคาร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98) มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02) มีส่วนร่วมตัดสินใจในการจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.06) ร่วมวางแผนการปฏิบัติงานด้านสังคมของธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02) เข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอแนะศึกษาปัญหาในการดำเนินงานด้านอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.08) เป็นตัวแทนในการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการด้านสังคมตามนโยบายของธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.16) เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและวิธีการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมของธนาคารในการวางแผนโครงการด้านการร่วมลงมือปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.15) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ

การร่วมลงมือปฏิบัติ	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	1. ให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร	11 (5.34)	21 (10.19)	61 (29.61)	87 (42.23)			

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความ  
รับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านการร่วมลงมือ  
ปฏิบัติ(ต่อ)

การร่วมลงมือปฏิบัติ	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อ สังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด			
2. ได้รับการฝึกอบรม หรือได้รับความรู้ เกี่ยวกับการดำเนิน กิจกรรมเพื่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมจากธนาคาร หัวหน้างาน หรือเพื่อน ร่วมงาน	14 (6.80)	27 (13.11)	60 (29.13)	81 (39.32)	24 (11.65)	3.36	1.07	ปาน กลาง
3. เข้าร่วมรณรงค์ เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับ การจัดกิจกรรมเพื่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม ของธนาคาร	22 (10.68)	24 (11.65)	62 (30.10)	78 (37.86)	20 (9.71)	3.24	1.12	ปาน กลาง
4. ร่วมบริจาคเงินใน กิจกรรมเพื่อสังคมของ ธนาคาร	13 (6.31)	14 (6.80)	38 (18.45)	93 (45.15)	48 (23.30)	3.72	1.09	มาก
5. ร่วมบริจาควัสดุ อุปกรณ์ในการจัด กิจกรรมเพื่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมของ ธนาคาร	18 (8.74)	12 (5.83)	50 (24.27)	94 (45.63)	32 (15.53)	3.53	1.10	มาก

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ(ต่อ)

การร่วมลงมือปฏิบัติ	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด			
6. ร่วมกันจัดกลุ่มย่อยเป็นกิจกรรมของสาขาในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร	20 (9.71)	21 (10.19)	61 (29.61)	82 (39.81)	22 (10.68)	3.32	1.11	ปาน กลาง
7. มีส่วนร่วมช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในสาขา	6 (2.91)	9 (4.37)	23 (11.17)	78 (37.86)	90 (43.69)	4.15	0.98	มาก
8. มีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัครและร่วมลงมือทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารด้วยตนเอง	10 (4.85)	20 (9.71)	51 (24.76)	89 (43.20)	36 (17.48)	3.59	1.04	มาก
รวม						3.55	0.89	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชนด้านการร่วมลงมือปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีส่วนร่วมช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในสาขา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98) รองลงมาคือร่วมบริจาคเงินในกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.09)มีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัครและร่วมลงมือทำกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04)ร่วมบริจาควัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.10) ให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02)ได้รับการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมจากธนาคาร หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.07) ร่วมกันจัดกลุ่มย่อยเป็นกิจกรรมของสาขาในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.11) และเข้าร่วมรณรงค์เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.12) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้านการร่วมป็น ผลประโยชน์

การร่วมป็นผลประโยชน์	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. มีความรู้มากขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	12 (5.83)	19 (9.22)	53 (25.73)	91 (44.17)	31 (15.05)	3.53	1.04	มาก
2. นำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่ให้ความรู้แก่ครอบครัวหรือบุคคลอื่นในการจัดการสิ่งแวดล้อมไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน	9 (4.37)	19 (9.22)	49 (23.79)	96 (46.60)	33 (16.02)	3.61	1.01	มาก
3. มีโอกาสรู้จักเพื่อนร่วมงานอื่นภายในองค์กรมากขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรมการเข้าฝึกอบรมหรือการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	8 (3.88)	18 (8.74)	47 (22.82)	97 (47.09)	36 (17.48)	3.66	0.99	มาก



ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วมในกิจกรรม  
ความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชนด้านการร่วมป็น  
ผลประโยชน์ (ต่อ)

การร่วมป็นผลประโยชน์	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4. เห็นด้วยว่าการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจะบรรลุสำเร็จได้พนักงานต้องให้ความร่วมมือทั้งองค์กร	5 (2.43)	18 (8.74)	30 (14.56)	90 (43.69)	63 (30.58)	3.91	1.01	มาก
5. มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นจากการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร	8 (3.88)	18 (8.74)	43 (20.87)	87 (42.23)	50 (24.27)	3.74	1.04	มาก
6. รู้สึกภูมิใจเมื่อการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลชุมชน และสังคมโดยรวม	5 (2.43)	14 (6.80)	42 (20.39)	88 (42.72)	57 (27.67)	3.86	0.98	มาก
7. มีจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม	7 (3.40)	12 (5.83)	36 (17.48)	89 (43.20)	62 (30.10)	3.91	1.01	มาก
8. ชักชวนเพื่อร่วมงานหรือบุคคลอื่นให้เห็นประโยชน์ในการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร	7 (3.40)	20 (9.71)	53 (25.73)	85 (41.26)	41 (19.90)	3.65	1.01	มาก
รวม						3.73	0.91	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชนด้านการร่วมปันผลประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเห็นด้วยว่าการดำเนินงานเพื่อสังคมจะบรรลุสำเร็จได้ พนักงานต้องให้ความร่วมมือทั้งองค์กรและมีจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01) รองลงมาคือรู้สึกภูมิใจเมื่อการดำเนินงานด้านสังคมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลชุมชน และสังคมโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98) มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นจากการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04) มีโอกาสรู้จักเพื่อนร่วมงานอื่นภายในองค์กรมากขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรม การเข้าฝึกอบรม หรือการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99) ชักชวนเพื่อร่วมงานหรือบุคคลอื่นให้เห็นประโยชน์ในการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01) นำความรู้ที่ได้รับ ไปเผยแพร่ให้ความรู้แก่ครอบครัวหรือบุคคลอื่นในการจัดการสิ่งแวดลอมไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01) และมีความรู้มากขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรม หรือการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04) ตามลำดับ





ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วมในกิจกรรม  
ความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชนด้านการร่วม  
ติดตามประเมินผล

การร่วมติดตามประเมินผล	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1.มีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อสังคมของธนาคาร	15 (7.28)	21 (10.19)	66 (32.04)	89 (43.20)	15 (7.28)	3.33	1.01	ปานกลาง
2.นำอุปสรรคปัญหาที่พบเห็นของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมภายในธนาคารมารายงานชี้แจงต่อหัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ	13 (6.31)	30 (14.56)	71 (34.47)	68 (33.01)	24 (11.65)	3.29	1.06	ปานกลาง
3.ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อประเมินผลสำเร็จของกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร	16 (7.77)	27 (13.11)	61 (29.61)	83 (40.29)	19 (9.22)	3.30	1.06	ปานกลาง
4.ร่วมสำรวจความต้องการของพนักงานที่จะเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร	16 (7.77)	30 (14.56)	60 (29.13)	83 (40.29)	17 (8.25)	3.27	1.06	ปานกลาง
5.ร่วมสำรวจความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร	17 (8.25)	29 (14.08)	71 (34.47)	70 (33.98)	19 (9.22)	3.22	1.07	ปานกลาง
	(8.25)	(17.48)	(31.55)	(33.98)	(8.74)			

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วมในกิจกรรม  
ความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชนด้าน การร่วม  
ติดตามประเมินผล(ต่อ)

การร่วมติดตามประเมินผล	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
6.ร่วมเสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร	17 (8.25)	36 (17.48)	65 (31.55)	70 (33.98)	18 (8.74)	3.17	1.08	ปานกลาง
7.ชี้ถึงผลดีผลเสียในการดำเนินกิจกรรมต่างๆให้ได้ตามเป้าหมายและนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร	17 (8.25)	38 (18.45)	67 (32.52)	66 (32.04)	18 (8.74)	3.15	1.08	ปานกลาง
8.ร่วมประเมินผลและติดตามความต่อเนื่องของรูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	18 (8.74)	35 (16.99)	64 (31.07)	70 (33.98)	19 (9.22)	3.18	1.10	ปานกลาง
รวม						3.24	0.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการมีส่วนร่วมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชนด้านการร่วมติดตามประเมินผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อสังคมของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01) รองลงมาคือร่วมแสดงความ

คิดเห็นเพื่อประเมินผลสำเร็จของกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.06) นำอุปสรรค ปัญหาที่พบเห็นของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมภายในธนาคารมารายงานชี้แจงต่อหัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.06) ร่วมสำรวจความต้องการของพนักงานที่จะเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.06) ร่วมสำรวจความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.07) ร่วมประเมินผลและติดตามความต่อเนื่องของรูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.10) ร่วมเสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.08) และชี้ถึงผลดีผลเสียในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้ได้ตามเป้าหมายและนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน โดยรวมและรายด้าน

การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การร่วมคิดร่วมวางแผน	3.27	0.90	ปานกลาง
การร่วมลงมือปฏิบัติ	3.55	0.89	มาก
การร่วมปันผลประโยชน์	3.73	0.91	มาก
การร่วมติดตามประเมินผล	3.24	0.98	ปานกลาง
ระดับการมีส่วนร่วมโดยรวม	3.51	0.84	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าระดับการมีส่วนร่วมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84) เมื่อระดับการมีส่วนร่วมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชนรายด้าน เรียงจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการร่วมปัน

ผลประโยชน์(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91)ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89)ด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90)และด้านการร่วมติดตามประเมินผล(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98)ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามเพศ

การรับรู้	เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig
มิติการศึกษา	ชาย	65	3.78	0.99	-0.09	0.927
	หญิง	141	3.79	0.82		
	รวม	206	3.79	0.87		
มิติศิลปวัฒนธรรม	ชาย	65	3.72	0.90	-0.65	0.516
	หญิง	141	3.80	0.87		
	รวม	206	3.78	0.88		
มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม	ชาย	65	4.01	0.87	0.33	0.742
	หญิง	141	3.96	0.80		
	รวม	206	3.98	0.82		
มิติกีฬา	ชาย	65	4.17	0.94	-0.77	0.444
	หญิง	141	4.27	0.84		
	รวม	206	4.24	0.87		
การรับรู้โดยรวม	ชาย	65	3.88	0.85	-0.282	0.778
	หญิง	141	3.92	0.72		
	รวม	206	3.91	0.76		

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05.

จากตารางที่ 13 พบว่าเพศหญิง และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้โดยรวม และในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมิติการศึกษามิติศิลปวัฒนธรรมมิติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามอายุ

การรับรู้	อายุ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
มิติการศึกษา	21-30 ปี	97	3.75	0.87	2.21	0.088
	31-40 ปี	25	3.44	0.91		
	41-50 ปี	29	3.97	0.92		
	50 ปีขึ้นไป	55	3.91	0.82		
	รวม	206	3.79	0.87		
มิติศิลปวัฒนธรรม	21-30 ปี	97	3.78	0.86	3.30	0.022*
	31-40 ปี	25	3.31	0.90		
	41-50 ปี	29	3.83	0.88		
	50 ปีขึ้นไป	55	3.96	0.84		
	รวม	206	3.78	0.88		
มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม	21-30 ปี	97	3.99	0.82	0.67	0.572
	31-40 ปี	25	3.84	0.83		
	41-50 ปี	29	3.87	0.80		
	50 ปีขึ้นไป	55	4.08	0.84		
	รวม	206	3.98	0.82		
มิติกีฬา	21-30 ปี	97	4.27	0.91	0.63	0.598
	31-40 ปี	25	4.02	0.86		
	41-50 ปี	29	4.22	1.02		
	50 ปีขึ้นไป	55	4.29	0.71		
	รวม	206	4.24	0.87		
การรับรู้โดยรวม	21-30 ปี	97	3.90	0.73	1.87	0.137
	31-40 ปี	25	3.60	0.86		
	41-50 ปี	29	3.95	0.83		
	50 ปีขึ้นไป	55	4.03	0.75		
	รวม	206	3.91	0.76		

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 พบว่าความแตกต่างอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิชาการกรุงไทย จำกัด มหาชน มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมิติ ศิลปวัฒนธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะนำไปพิจารณาว่ามีช่วงอายุ ของพนักงานคูใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 15

สำหรับความแตกต่างอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิชาการกรุงไทย จำกัด มหาชน มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม มิติการศึกษา มิติสังคม และสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ตารางที่ 15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม มิติ ศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ

อายุ	อายุ	Mean Difference	S.D.	Sig.
21-30 ปี	31-40 ปี	0.47	0.19	0.016*
	41-50 ปี	-0.05	0.18	0.796
	50ปีขึ้นไป	-0.18	0.15	0.226
31-40 ปี	41-50 ปี	-0.52	0.24	0.029*
	50ปีขึ้นไป	-0.65	0.21	0.002*
41-50 ปี	50ปีขึ้นไป	-0.13	0.20	0.513

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม มิติศิลปวัฒนธรรม ของพนักงานที่อายุ 31-40 ปี น้อยกว่าพนักงานที่อายุ 21-30 ปี 41-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



ตารางที่ 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้	ระดับการศึกษา	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
มิติการศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	3.90	0.75	0.35	0.786
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	23	3.88	0.83		
	ปริญญาตรี	145	3.74	0.89		
	สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.85	0.98		
	รวม	206	3.79	0.87		
มิติศิลปวัฒนธรรม	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	3.83	0.80	0.27	0.848
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	23	3.64	0.87		
	ปริญญาตรี	145	3.80	0.87		
	สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.71	1.10		
	รวม	206	3.78	0.88		
มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	4.10	0.71	0.84	0.475
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	23	3.78	0.87		
	ปริญญาตรี	145	4.00	0.84		
	สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.82	0.74		
	รวม	206	3.98	0.82		
มิติกีฬา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	4.39	0.54	1.07	0.365
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	23	4.43	0.71		
	ปริญญาตรี	145	4.21	0.91		
	สูงกว่าปริญญาตรี	15	4.00	1.04		
	รวม	206	4.24	0.87		
การรับรู้โดยรวม	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	4.01	0.66	0.209	0.890
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	23	3.89	0.75		
	ปริญญาตรี	145	3.90	0.76		
	สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.83	0.88		
	รวม	206	3.91	0.76		

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม มติการศึกษา มติศิลปวัฒนธรรม มติสังคมและสิ่งแวดล้อม และ มติกีฬา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตาม

สถานภาพการสมรส

การรับรู้	สถานภาพ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
มติการศึกษา	โสด	103	3.70	0.92	1.47	0.233
	สมรส	96	3.85	0.83		
	หม้าย/หย่าร้าง	7	4.18	0.62		
	รวม	206	3.79	0.87		
มติศิลปวัฒนธรรม	โสด	103	3.72	0.90	1.48	0.230
	สมรส	96	3.81	0.87		
	หม้าย/หย่าร้าง	7	4.29	0.49		
	รวม	206	3.78	0.88		
มติสังคมและสิ่งแวดล้อม	โสด	103	3.97	0.84	0.89	0.411
	สมรส	96	3.95	0.81		
	หม้าย/หย่าร้าง	7	4.38	0.49		
	รวม	206	3.98	0.82		
มติกีฬา	โสด	103	4.21	0.94	0.24	0.785
	สมรส	96	4.26	0.81		
	หม้าย/หย่าร้าง	7	4.43	0.53		
	รวม	206	4.24	0.87		



ตารางที่ 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตาม  
สถานภาพการสมรส (ต่อ)

การรับรู้	สถานภาพ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
การรับรู้โดยรวม	โสด	103	3.86	0.77	1.21	0.300
	สมรส	96	3.93	0.75		
	หม้าย/หย่าร้าง	7	4.30	0.51		
	รวม	206	3.90	0.76		

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่าสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม มีดีการศึกษามิตติศิลปวัฒนธรรมมิตติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิตติกีฬา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตาม  
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

การรับรู้	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
มิตติการศึกษา	ต่ำกว่า 1 ปี	25	3.92	0.75	2.63	0.025*
	1-5 ปี	82	3.65	0.95		
	6-10 ปี	14	3.57	0.76		
	11-15 ปี	6	4.38	0.63		
	16-20 ปี	16	3.42	1.33		
	21 ปีขึ้นไป	63	4.00	0.63		
	รวม	206	3.79	0.87		

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตาม  
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

การรับรู้	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
มิติศิลปวัฒนธรรม	ต่ำกว่า 1 ปี	25	3.95	0.62	2.77	0.019*
	1-5 ปี	82	3.67	0.97		
	6-10 ปี	14	3.45	0.88		
	11-15 ปี	6	4.28	0.77		
	16-20 ปี	16	3.35	1.19		
	21 ปีขึ้นไป	63	3.98	0.68		
	รวม	206	3.78	0.88		
มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม	ต่ำกว่า 1 ปี	25	4.11	0.66	2.87	0.016*
	1-5 ปี	82	3.92	0.91		
	6-10 ปี	14	4.05	0.61		
	11-15 ปี	6	4.28	0.44		
	16-20 ปี	16	3.33	1.15		
	21 ปีขึ้นไป	63	4.12	0.65		
	รวม	206	3.98	0.82		
มิติกีฬา	ต่ำกว่า 1 ปี	25	4.38	0.70	1.65	0.149
	1-5 ปี	82	4.18	0.99		
	6-10 ปี	14	4.18	0.72		
	11-15 ปี	6	4.42	0.66		
	16-20 ปี	16	3.75	1.34		
	21 ปีขึ้นไป	63	4.38	0.60		
	รวม	206	4.24	0.87		

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตาม  
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

การรับรู้	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
การรับรู้โดยรวม	ต่ำกว่า 1 ปี	25	4.05	0.55	3.04	0.011*
	1-5 ปี	82	3.81	0.83		
	6-10 ปี	14	3.76	0.57		
	11-15 ปี	6	4.33	0.62		
	16-20 ปี	16	3.44	1.20		
	21 ปีขึ้นไป	63	4.09	0.54		
	รวม	206	3.91	0.76		

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 พบว่าความแตกต่างของระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม มติการศึกษามติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมตีสืบวัฒนธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะนำไปพิจารณาว่ามีช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 19

สำหรับความแตกต่างของระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมกีฬา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมิติ  
ศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

การรับรู้	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	Mean Difference	Std. Error	Sig.
มิติการศึกษา	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	0.27	0.20	0.164
		6-10 ปี	0.35	0.29	0.225
		11-15 ปี	-0.46	0.39	0.245
		16-20 ปี	0.50	0.27	0.071
		21 ปีขึ้นไป	-0.08	0.20	0.708
	1-5 ปี	6-10 ปี	0.07	0.25	0.763
		11-15 ปี	-0.73	0.36	0.046*
		16-20 ปี	0.22	0.23	0.340
		21 ปีขึ้นไป	-0.35	0.14	0.016*
	6-10 ปี	11-15 ปี	-0.80	0.42	0.056
		16-20 ปี	-0.15	0.31	0.634
		21 ปีขึ้นไป	-0.42	0.25	0.096
	11-15 ปี	16-20 ปี	0.95	0.41	0.021*
		21 ปีขึ้นไป	0.38	0.37	0.303
	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป	-0.57	0.24	0.018*
มิติศิลปวัฒนธรรม	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	0.28	0.20	0.156
		6-10 ปี	0.49	0.29	0.087
		11-15 ปี	-0.33	0.39	0.399
		16-20 ปี	0.59	0.28	0.033*
		21 ปีขึ้นไป	-0.04	0.20	0.854

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมิติ  
ศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

การรับรู้	ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	Mean Difference	Std. Error	Sig.	
มิติศิลป วัฒนธรรม (ต่อ)	1-5 ปี	6-10 ปี	0.21	0.25	0.391	
		11-15 ปี	-0.61	0.36	0.095	
		16-20 ปี	0.31	0.24	0.186	
		21 ปีขึ้นไป	-0.32	0.14	0.029*	
	6-10 ปี	11-15 ปี	-0.83	0.42	0.051	
		16-20 ปี	0.10	0.32	0.756	
		21 ปีขึ้นไป	-0.53	0.25	0.038*	
	11-15 ปี	16-20 ปี	0.92	0.41	0.026*	
		21 ปีขึ้นไป	0.29	0.37	0.426	
	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป	-0.63	0.24	0.010*	
	มิติสังคมและ สิ่งแวดล้อม	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	0.19	0.18	0.307
			6-10 ปี	0.06	0.27	0.826
11-15 ปี			-0.17	0.36	0.640	
16-20 ปี			0.77	0.26	0.003*	
21 ปีขึ้นไป			-0.02	0.19	0.937	
1-5 ปี		6-10 ปี	-0.13	0.23	0.579	
		11-15 ปี	-0.36	0.34	0.291	
		16-20 ปี	0.59	0.22	0.008*	
		21 ปีขึ้นไป	-0.20	0.13	0.133	

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมิติ  
ศิลปวัฒนธรรม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

การรับรู้	ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	Mean Difference	Std. Error	Sig.
มิติสังคมและ สิ่งแวดล้อม	6-10 ปี	11-15 ปี	-0.23	0.39	0.557
		16-20 ปี	0.71	0.29	0.016*
		21 ปีขึ้นไป	-0.07	0.24	0.755
	11-15 ปี	16-20 ปี	0.94	0.38	0.015*
		21 ปีขึ้นไป	0.16	0.34	0.650
	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป	-0.79	0.22	0.001*
การรับรู้ โดยรวม	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	0.24	0.17	0.153
		6-10 ปี	0.29	0.25	0.244
		11-15 ปี	-0.28	0.34	0.400
		16-20 ปี	0.61	0.24	0.010*
		21 ปีขึ้นไป	-0.04	0.17	0.825
	1-5 ปี	6-10 ปี	0.05	0.21	0.830
		11-15 ปี	-0.53	0.31	0.094
		16-20 ปี	0.37	0.20	0.068
		21 ปีขึ้นไป	-0.28	0.12	0.024*
	6-10 ปี	11-15 ปี	-0.57	0.36	0.114
		16-20 ปี	0.32	0.27	0.232
		21 ปีขึ้นไป	-0.33	0.22	0.136
	11-15 ปี	16-20 ปี	0.90	0.35	0.012*
		21 ปีขึ้นไป	0.24	0.32	0.439
	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป	-0.65	0.21	0.002*

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม มากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 1-5 ปี และพนักงานที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 16-20 ปีมีระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาดำกว่า 1 ปี 11-15 ปี และ 21 ปีขึ้นไป

พนักงานที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมิติการศึกษา มากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 1-5 ปี และ 16-20 ปี และพนักงานที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 11-15 ปี มีระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมิติการศึกษา มากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 1-5 ปี 16-20 ปี

สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 16-20 ปีมีระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมิติศิลปวัฒนธรรม น้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาดำกว่า 1 ปี และ 11-15 ปี และพนักงานที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมิติศิลปวัฒนธรรม มากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลามากกว่า 1-5 ปี 6-10 ปี และ 16-20 ปี

สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 16-20 ปีมีระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมิติสังคมและสิ่งแวดล้อม น้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาดำกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี และ 21 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามรายได้

การรับรู้	รายได้ (บาท)	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
มิติการศึกษา	10,000-20,000	88	3.73	0.93	1.44	0.223
	20,001-30,000	28	3.72	0.83		
	30,001-40,000	11	3.70	0.80		
	40,001-50,000	20	4.23	0.91		
	50,001 บาทขึ้นไป	59	3.77	0.80		
	รวม	206	3.79	0.87		

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามรายได้  
(ต่อ)

การรับรู้	รายได้ (บาท)	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
มิติศิลปวัฒนธรรม	10,000-20,000	88	3.70	0.88	1.28	0.277
	20,001-30,000	28	3.76	0.96		
	30,001-40,000	11	3.67	0.83		
	40,001-50,000	20	4.18	1.01		
	50,001 บาทขึ้นไป	59	3.78	0.79		
	รวม	206	3.78	0.88		
มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม	10,000-20,000	88	4.02	0.86	0.44	0.777
	20,001-30,000	28	3.86	0.74		
	30,001-40,000	11	4.12	0.69		
	40,001-50,000	20	4.08	0.87		
	50,001 บาทขึ้นไป	59	3.92	0.81		
	รวม	206	3.98	0.82		
มิติกีฬา	10,000-20,000	88	4.24	0.94	0.27	0.897
	20,001-30,000	28	4.16	0.81		
	30,001-40,000	11	4.36	0.81		
	40,001-50,000	20	4.38	0.76		
	50,001 บาทขึ้นไป	59	4.19	0.86		
	รวม	206	4.24	0.87		
การรับรู้โดยรวม	10,000-20,000	88	3.88	0.80	0.88	0.48
	20,001-30,000	28	3.84	0.65		
	30,001-40,000	11	3.91	0.56		
	40,001-50,000	20	4.20	0.85		
	50,001 บาทขึ้นไป	59	3.88	0.73		
	รวม	206	3.91	0.76		

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 20 พบว่ารายได้ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่แตกต่างกัน**

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามเพศ

การมีส่วนร่วม	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
การร่วมคิดร่วมวางแผน	ชาย	65	3.33	0.90	0.73	0.464
	หญิง	141	3.24	0.90		
	รวม	206	3.27	0.90		
การร่วมลงมือปฏิบัติ	ชาย	65	3.59	1.01	0.51	0.607
	หญิง	141	3.53	0.83		
	รวม	206	3.55	0.89		
การร่วมปันผลประโยชน์	ชาย	65	3.67	1.02	-0.62	0.539
	หญิง	141	3.75	0.86		
	รวม	206	3.73	0.91		
การร่วมติดตามประเมินผล	ชาย	65	3.24	1.01	-0.02	0.985
	หญิง	141	3.24	0.97		
	รวม	206	3.24	0.98		
การมีส่วนร่วมโดยรวม	ชาย	65	3.50	0.96	-0.08	0.935
	หญิง	141	3.51	0.79		
	รวม	206	3.51	0.84		

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่าเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมโดยรวม และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ

ด้านการร่วมปั่นผลประโยชน์ และด้านการร่วมติดตามประเมินผล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามอายุ

การมีส่วนร่วม	อายุ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
การร่วมคิดรวมนวแผน	21-30 ปี	97	3.27	0.90	2.65	0.050
	31-40 ปี	25	2.97	0.81		
	41-50 ปี	29	3.08	0.85		
	50 ปีขึ้นไป	55	3.50	0.92		
	รวม	206	3.27	0.90		
การร่วมลงมือปฏิบัติ	21-30 ปี	97	3.53	0.85	2.06	0.106
	31-40 ปี	25	3.23	0.82		
	41-50 ปี	29	3.50	0.93		
	50 ปีขึ้นไป	55	3.74	0.92		
	รวม	206	3.55	0.89		
การร่วมปั่นผลประโยชน์	21-30 ปี	97	3.69	0.93	0.91	0.435
	31-40 ปี	25	3.54	0.77		
	41-50 ปี	29	3.70	1.00		
	50 ปีขึ้นไป	55	3.88	0.90		
	รวม	206	3.73	0.91		
การร่วมติดตามประเมินผล	21-30 ปี	97	3.18	0.99	2.83	0.039*
	31-40 ปี	25	2.97	0.91		
	41-50 ปี	29	3.09	0.93		
	50 ปีขึ้นไป	55	3.55	0.98		
	รวม	206	3.24	0.98		

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามอายุ (ต่อ)

การมีส่วนร่วม	อายุ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
การมีส่วนร่วม โดยรวม	21-30 ปี	97	3.47	0.82	2.17	0.920
	31-40 ปี	25	3.24	0.74		
	41-50 ปี	29	3.43	0.89		
	50 ปีขึ้นไป	55	3.72	0.88		
	รวม	206	3.51	0.84		

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่าอายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการร่วมคิดตามประเมินผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะนำไปพิจารณาต่อว่าช่วงอายุคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 23

ส่วนอายุที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม ด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ และด้านการร่วมปันผลประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการร่วมคิดตามประเมินผล จำแนกตามอายุ

อายุ	อายุ	Mean Difference	Std. Error	Sig.
21-30 ปี	31-40 ปี	0.21	0.22	0.329
	41-50 ปี	0.08	0.21	0.687
	50 ปีขึ้นไป	-0.37	0.16	0.026*
31-40 ปี	41-50 ปี	-0.13	0.26	0.625
	50 ปีขึ้นไป	-0.58	0.23	0.014*
41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	-0.45	0.22	0.044*

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่าพนักงานที่อายุ 50 ปีขึ้นไป มีระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการร่วมติดตามประเมินผล มากกว่าพนักงานที่อายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามระดับการศึกษา

การมีส่วนร่วม	ระดับการศึกษา	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
การร่วมคิดร่วมวางแผน	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	3.42	0.62	0.46	0.709
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	23	3.18	0.90		
	ปริญญาตรี	145	3.27	0.92		
	สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.11	1.03		
	รวม	206	3.27	0.90		
การร่วมลงมือปฏิบัติ	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	3.70	0.76	0.30	0.828
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	23	3.59	0.78		
	ปริญญาตรี	145	3.52	0.91		
	สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.53	1.07		
	รวม	206	3.55	0.89		
การร่วมปันผลประโยชน์	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	3.74	0.75	0.08	0.972
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	23	3.77	0.82		
	ปริญญาตรี	145	3.73	0.94		
	สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.63	1.07		
	รวม	206	3.73	0.91		
การร่วมติดตามประเมินผล	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	3.29	0.86	0.47	0.701
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	23	3.14	1.06		
	ปริญญาตรี	145	3.27	0.99		
	สูงกว่าปริญญาตรี	15	2.99	1.03		
	รวม	206	3.24	0.98		

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

การมีส่วนร่วม	ระดับการศึกษา	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
การมีส่วนร่วมโดยรวม	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	3.60	0.71	0.17	0.917
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	23	3.50	0.83		
	ปริญญาตรี	145	3.51	0.85		
	สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.38	1.00		
	รวม	206	3.51	0.84		

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โดยรวม ด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ ด้านการร่วมปันผลประโยชน์ และด้านการร่วมติดตามประเมินผล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

การมีส่วนร่วม	สถานภาพ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
การร่วมคิดร่วมวางแผน	โสด	103	3.21	0.90	0.99	0.374
	สมรส	96	3.30	0.90		
	หม้าย/หย่าร้าง	7	3.66	0.78		
	รวม	206	3.27	0.90		
การร่วมลงมือปฏิบัติ	โสด	103	3.49	0.88	1.01	0.367
	สมรส	96	3.57	0.91		
	หม้าย/หย่าร้าง	7	3.96	0.51		
	รวม	206	3.55	0.89		

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามสถานภาพการสมรส (ต่อ)

การมีส่วนร่วม	สถานภาพ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
การร่วมปันผลประโยชน์	โสด	103	3.63	0.92	1.25	0.290
	สมรส	96	3.80	0.92		
	หม้าย/หย่าร้าง	7	4.02	0.40		
	รวม	206	3.73	0.91		
การร่วมติดตามประเมินผล	โสด	103	3.15	0.98	2.15	0.120
	สมรส	96	3.29	1.00		
	หม้าย/หย่าร้าง	7	3.89	0.59		
	รวม	206	3.24	0.98		
การมีส่วนร่วมโดยรวม	โสด	103	3.43	0.83	1.60	0.205
	สมรส	96	3.56	0.88		
	หม้าย/หย่าร้าง	7	3.96	0.45		
	รวม	206	3.51	0.84		

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม ด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ ด้านการร่วมปันผลประโยชน์ และด้านการร่วมติดตามประเมินผล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

การมีส่วนร่วม	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
การร่วมคิดร่วมวางแผน	ต่ำกว่า 1 ปี	25	3.19	0.90	0.43	0.830
	1-5 ปี	82	3.23	0.90		
	6-10 ปี	14	3.18	0.81		
	11-15 ปี	6	3.23	0.66		
	16-20 ปี	16	3.13	1.24		
	21 ปีขึ้นไป	63	3.40	0.85		
	รวม	206	3.27	0.90		
การร่วมลงมือปฏิบัติ	ต่ำกว่า 1 ปี	25	3.39	0.85	1.37	0.238
	1-5 ปี	82	3.49	0.88		
	6-10 ปี	14	3.49	0.73		
	11-15 ปี	6	3.79	0.77		
	16-20 ปี	16	3.25	1.29		
	21 ปีขึ้นไป	63	3.75	0.80		
	รวม	206	3.55	0.89		
การร่วมเป็น ผลประโยชน์	ต่ำกว่า 1 ปี	25	3.69	0.76	1.34	0.249
	1-5 ปี	82	3.61	0.96		
	6-10 ปี	14	3.98	0.67		
	11-15 ปี	6	3.90	0.92		
	16-20 ปี	16	3.43	1.43		
	21 ปีขึ้นไป	63	3.90	0.76		
	รวม	206	3.73	0.91		



ตารางที่ 26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

การมีส่วนร่วม	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
การร่วมติดตามประเมินผล	ต่ำกว่า 1 ปี	25	3.27	0.98	2.05	0.073
	1-5 ปี	82	3.06	0.99		
	6-10 ปี	14	3.30	0.98		
	11-15 ปี	6	3.73	0.67		
	16-20 ปี	16	2.91	1.24		
	21 ปีขึ้นไป	63	3.48	0.88		
	รวม	206	3.24	0.98		
การมีส่วนร่วม โดยรวม	ต่ำกว่า 1 ปี	25	3.45	0.77	1.70	0.137
	1-5 ปี	82	3.39	0.85		
	6-10 ปี	14	3.59	0.71		
	11-15 ปี	6	3.81	0.73		
	16-20 ปี	16	3.20	1.28		
	21 ปีขึ้นไป	63	3.71	0.74		
	รวม	206	3.51	0.84		

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โดยรวม ด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ ด้านการร่วมปันผลประโยชน์ และด้านการร่วมติดตามประเมินผล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 27 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามรายได้

การมีส่วนร่วม	รายได้	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
การร่วมคิดร่วมวางแผน	10,000-20,000	88	3.29	0.93	2.21	0.069
	20,001-30,000	28	2.97	0.68		
	30,001-40,000	11	3.34	0.91		
	40,001-50,000	20	3.73	0.91		
	50,001 บาทขึ้นไป	59	3.20	0.90		
	รวม	206	3.27	0.90		
การร่วมลงมือปฏิบัติ	10,000-20,000	88	3.48	0.91	1.36	0.247
	20,001-30,000	28	3.42	0.68		
	30,001-40,000	11	3.76	0.92		
	40,001-50,000	20	3.93	0.97		
	50,001 บาทขึ้นไป	59	3.53	0.89		
	รวม	206	3.55	0.89		
การร่วมปันผลประโยชน์	10,000-20,000	88	3.66	0.97	1.10	0.358
	20,001-30,000	28	3.60	0.70		
	30,001-40,000	11	4.07	0.69		
	40,001-50,000	20	4.01	1.04		
	50,001 บาทขึ้นไป	59	3.72	0.91		
	รวม	206	3.73	0.91		
การร่วมติดตามประเมินผล	10,000-20,000	88	3.20	1.00	1.49	0.206
	20,001-30,000	28	2.97	0.83		
	30,001-40,000	11	3.25	1.18		
	40,001-50,000	20	3.66	1.02		
	50,001 บาทขึ้นไป	59	3.28	0.95		
	รวม	206	3.24	0.98		

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามรายได้ (ต่อ)

การมีส่วนร่วม	รายได้ (บาท)	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
การมีส่วนร่วม โดยรวม	10,000-20,000	88	3.45	0.87	1.43	0.225
	20,001-30,000	28	3.33	0.59		
	30,001-40,000	11	3.69	0.87		
	40,001-50,000	20	3.86	0.96		
	50,001 บาทขึ้นไป	59	3.51	0.85		
	รวม	206	3.51	0.84		

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 พบว่าพนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม ด้านการร่วมคิดรวมวางแผน ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ ด้านการร่วมปันผลประโยชน์ และด้านการร่วมติดตามประเมินผล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ สมมติฐานที่ 2

	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพการสมรส	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	รายได้
การรับรู้						
มิติการศึกษา	×	×	×	×	✓	×
มิติศิลปวัฒนธรรม	×	✓	×	×	✓	×
มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม	×	×	×	×	✓	×
มิติกีฬา	×	×	×	×	×	×
การรับรู้โดยรวม	×	×	×	×	✓	×

ตารางที่ 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ สมมติฐานที่ 2(ต่อ)

	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	สถานภาพ การสมรส	ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน	รายได้
การมีส่วนร่วม						
การร่วมคิดร่วมวางแผน	×	×	×	×	×	×
การร่วมลงมือปฏิบัติ	×	×	×	×	×	×
การร่วมปันผลประโยชน์	×	×	×	×	×	×
การร่วมติดตาม ประเมินผล	×	✓	×	×	×	×
การมีส่วนร่วมโดยรวม	×	×	×	×	×	×

หมายเหตุ: ✓ = ขอมรับสมมติฐาน, × = ปฏิเสธสมมติฐาน



สมมติฐานที่ 3 ระดับการรับรู้ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรม  
ความรับผิดชอบต่อสังคม

ตารางที่ 29 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้ของพนักงานกับระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรม  
ความรับผิดชอบต่อสังคม

ตัวแปร		การร่วมคิด ร่วม วางแผน	การร่วม ลงมือ ปฏิบัติ	การ ร่วมปันผล ประโยชน์	การร่วม ติดตาม ประเมินผล	รวม
มิติ การศึกษา	Pearson Correlation (r)	0.560	0.629	0.627	0.487	0.630
	Sig. (2-tailed)	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
มิติศิลปะ วัฒนธรรม	Pearson Correlation (r)	0.523	0.580	0.573	0.438	0.574
	Sig. (2-tailed)	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
มิติสังคม และ สิ่งแวดล้อม	Pearson Correlation (r)	0.515	0.613	0.626	0.480	0.622
	Sig. (2-tailed)	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
มิติกีฬา	Pearson Correlation (r)	0.399	0.546	0.607	0.304	0.516
	Sig. (2-tailed)	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
รวม	Pearson Correlation (r)	0.584	0.682	0.694	0.503	0.677
	Sig. (2-tailed)	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*

จากตารางที่ 29 พบว่าระดับการรับรู้ของพนักงานในมิติการศึกษากับการมีส่วนร่วม  
โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า

การรับรู้โดยรวม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมโดยรวมทางบวก 67.7% ในระดับ  
ปานกลาง มีความสัมพันธ์กับการร่วมคิดร่วมวางแผนทางบวก 58.4% ในระดับปานกลาง มี  
ความสัมพันธ์กับการร่วมลงมือปฏิบัติทางบวก 68.2% ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับการ

ร่วมปั่นผลประโยชน์ทางบวก 69.4% ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับการร่วมติดตามประเมินผลทางบวก 50.3% ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้

การรับรู้ในมิติการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมโดยรวมทางบวก 63.0% ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับการร่วมคิดร่วมวางแผนทางบวก 56.0% ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับการร่วมลงมือปฏิบัติทางบวก 62.9% ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับการร่วมปั่นผลประโยชน์ทางบวก 62.7% ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับการร่วมติดตามประเมินผลทางบวก 48.7% ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้

การรับรู้ในมิติศิลปวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมโดยรวมทางบวก 57.4% ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับการร่วมคิดร่วมวางแผนทางบวก 52.3% ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับการร่วมลงมือปฏิบัติทางบวก 58.0% ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับการร่วมปั่นผลประโยชน์ทางบวก 57.3% ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับการร่วมติดตามประเมินผลทางบวก 43.8% ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้

การรับรู้ในมิติสังคมและสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมโดยรวมทางบวก 62.2% ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับการร่วมคิดร่วมวางแผนทางบวก 51.5% ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับการร่วมลงมือปฏิบัติทางบวก 61.3% ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับการร่วมปั่นผลประโยชน์ทางบวก 62.6% ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับการร่วมติดตามประเมินผลทางบวก 48.0% ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้

การรับรู้ในมิติกีฬา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมโดยรวมทางบวก 51.6% ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับการร่วมคิดร่วมวางแผนทางบวก 39.0% ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับการร่วมลงมือปฏิบัติทางบวก 54.6% ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับการร่วมปั่นผลประโยชน์ทางบวก 60.7% ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับการร่วมติดตามประเมินผลทางบวก 30.4% ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และ นครปฐม เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมและการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อีกทั้งยังศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน โดยประยุกต์จากแบบสอบถามของกรณิกา อังคทาภิวัฒน์ (2552)

ประชากร(Population) ที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย ระดับปฏิบัติการในพื้นที่ 3จังหวัด ได้แก่ ราชบุรี กาญจนบุรีและนครปฐม คำนวณเพื่อกำหนดขนาดตัวอย่าง ตามวิธีการของยามานะ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นเป็น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 206 คน

วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมและการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชนแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยสถิติ t-test สำหรับ เพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA สำหรับ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้วยสถิติเพียร์สัน (Pearson Product Moment

Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอผลการศึกษาลำดับ ดังนี้

## สรุปผลวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยออกเป็นประเด็น โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

### 1.สรุปผลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.45 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 47.09 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.39 เป็นโสด ร้อยละ 50.00 ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 1-5 ปี ร้อยละ 39.81 และมีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.72

### 2.สรุปผลการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน

มิติการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการกรุงไทยยูวามาธิ เปิดโอกาสให้เยาวชนได้ประกอบธุรกิจจริง และโครงการกรุงไทยต้นกล้าสีขาวปลูกฝังให้เยาวชนมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจภายใต้เศรษฐกิจพอเพียง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) รองลงมาคือที่โครงการกรุงไทยสานฝันโรงเรียนดีใกล้บ้านเป็นการสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกันทางการศึกษา อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต สนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่ นักเรียนชั้น ม.6อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68)

มิติศิลปวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการกรุงไทยสานศิลปวัฒนธรรมได้รับการสนับสนุนจาก มหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) รองลงมาคือที่สวนประติมากรรมกรุงไทยอยู่ที่ศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทยเขาใหญ่ จ.นครราชสีมา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อาคารสาขาเยาวราชเป็นที่จัดแสดงผลงานศิลปะห่อศิลป์กรุงไทยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75)

มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารขยายผลโครงการ “กรุงไทยห่วงใยสิ่งแวดล้อม” มาสู่ “โครงการกรุงไทยหัวใจสีเขียว” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) รองลงมาคือพนักงาน

สามารถเข้าถึงกิจกรรมชมรมกรุงไทยอาสาผ่านทาง [www.ktbcsr.co.th](http://www.ktbcsr.co.th) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อาคารประหยัดพลังงานมี 2 แห่ง คืออาคารสาขาแก่งคอย และอาคารสาขากระทู้มแบนอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87)

มิติกิฬา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแข่งขันกีฬาเป็นการส่งเสริมให้เกิดความสามัคคี และความมีระเบียบวินัยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) รองลงมาคือการสนับสนุนการแข่งขันกีฬาฟุตบอลของธนาคาร ช่วยให้เยาวชนใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19)

โดยระดับการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชนรายด้าน เรียงจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ มิติกิฬา (ค่าเฉลี่ย 4.24) มิติสังคมสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.98) มิติกการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมิติสถปวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

3. สรุปผลการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน

การร่วมคิดร่วมวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ร่วมให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) รองลงมาคือมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆของธนาคาร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและวิธีการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมของธนาคารในการวางแผนโครงการด้านการร่วมลงมือปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07)

การร่วมลงมือปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีส่วนร่วมช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในสาขา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) รองลงมาคือ ร่วมบริจาคเงินในกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เข้าร่วมรณรงค์เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24)

การร่วมปันผลประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเห็นด้วยว่าการดำเนินงานเพื่อสังคมจะบรรลุสำเร็จได้ พนักงานต้องให้ความร่วมมือทั้งองค์กร และมีจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) รองลงมาคือ รู้สึกภูมิใจเมื่อการดำเนินงานด้านสังคมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลชุมชน และสังคมโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรู้มากขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรม หรือ



การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04)

การร่วมติดตามประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อสังคมของธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) รองลงมาคือร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อประเมินผลสำเร็จของกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ชี้ถึงผลดีผลเสียในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้ได้ตามเป้าหมายและนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15)

4.สรุปผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า

อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม มิติศิลปวัฒนธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกัน มีการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้ มีการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

5.สรุปผลการเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ผลการศึกษาพบว่า

อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการร่วมติดตามประเมินผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ส่วนเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ของพนักงานที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม ด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ ด้านการร่วมปันผลประโยชน์ และด้านการร่วมติดตามประเมินผล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.สรุปผลด้านความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการศึกษาพบว่า

การรับรู้โดยรวม การมีส่วนร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการร่วมคิดร่วมวางแผนทางบวก การร่วมลงมือปฏิบัติ การร่วมเป็นผลประโยชน์ และการร่วมติดตามประเมินผล ในระดับปานกลาง

การรับรู้ในมิติการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม การร่วมคิดร่วมวางแผนทางบวก การร่วมลงมือปฏิบัติ การร่วมเป็นผลประโยชน์ และการร่วมติดตามประเมินผล ในระดับปานกลาง

การรับรู้ในมิติศิลปวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม การร่วมคิดร่วมวางแผน การร่วมลงมือปฏิบัติ การร่วมเป็นผลประโยชน์ และการร่วมติดตามประเมินผล ระดับปานกลาง

การรับรู้ในมิติสังคมและสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม การร่วมคิดร่วมวางแผน การร่วมลงมือปฏิบัติ การร่วมเป็นผลประโยชน์ และการร่วมติดตามประเมินผล ในระดับปานกลาง

การรับรู้ในมิติกีฬา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม การร่วมคิดร่วมวางแผน การร่วมลงมือปฏิบัติ การร่วมเป็นผลประโยชน์ และการร่วมติดตามประเมินผล ในระดับปานกลาง

## อภิปรายผล

จากการศึกษาการเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานและการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และความความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานและการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชนพบว่าระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรณิกา อังคทาภิมณฑ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานต่อการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าพนักงานมีการรับรู้การจัดการกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูง อาจเนื่องมาจากสถาบันการเงินทั้งสองมีสาขาอยู่ในหลาย ๆ จังหวัด ซึ่งการสื่อสารภายในสถาบันการเงินจะมีการกระจายจากสำนักงานใหญ่ไปยังสาขาต่าง ๆ ไม่ว่าจะผ่านทางเว็บไซต์ภายในธนาคาร อีเมลล์จากฝ่าย

ประชาสัมพันธ์ หรือการแจ้งกับพนักงานโดยตรงจากผู้จัดการสาขา โดยในแต่ละสาขามีพนักงานจำนวนไม่มากนัก ทำให้การสื่อสารต่าง ๆ สื่อได้ค่อนข้างทั่วถึง จึงส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้ในระดับสูง รวมถึงกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่นกัน

2.การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชนพบว่าระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการร่วมลงมือปฏิบัติโดยรวมและด้านการร่วมปันผลประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับมากด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน โดยรวมและด้านการร่วมติดตามประเมินผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของณัชชา วรรณวรงค์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบว่าพนักงานมีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการดำเนินกิจกรรมด้านการตรวจสอบติดตามตรวจสอบประเมินผลและด้านการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อยซึ่งสังเกตว่าระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน มีระดับสูงกว่าระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อาจเนื่องมาจากรูปแบบของธุรกิจและลักษณะการทำงานต่างกัน พนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารใช้คอมพิวเตอร์ประกอบการทำงาน และใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อ เช่น เว็บไซต์ อีเมล เป็นต้น ทางธนาคารสามารถสื่อสาร แจ้งกิจกรรมที่ธนาคารจัดขึ้นให้พนักงานทราบและรับรู้ได้ แต่พนักงานส่วนใหญ่ของอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นพนักงานฝ่ายผลิต ที่ต้องใช้เครื่องจักร อุปกรณ์เป็นหลัก จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ระดับการรับรู้กิจกรรมข่าวต่างด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และส่งผลต่อการมีส่วนร่วมต่อระดับการมีส่วนร่วมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

3.สรุปผลการเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแยกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าเพศของพนักงานที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม ด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ ด้านการร่วมปันผลประโยชน์ และด้านการร่วมติดตามประเมินผล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัชชา วรรณวรงค์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า เพศไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณิกา อังกาทาภิวัฒน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงาน ต่อการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า เพศของพนักงานไม่มีผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมนอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล หาญเชิงชัย (2544) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อ สังคมของพนักงานธนาคาร : ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษา พบว่า เพศของพนักงานไม่มีผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งสังเกตได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งองค์การที่มี ลักษณะธุรกิจเป็นสถาบันการเงินและอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ เนื่องจาก กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่ไม่ได้จำกัดเฉพาะเพศใดเพศหนึ่ง เท่านั้น เพศชายหรือหญิงต่างก็มีสิทธิ์ในการมีส่วนร่วมกิจกรรมได้ทุกขั้นตอน ซึ่งประกอบไปด้วย การร่วมคิดร่วมวางแผน การร่วมลงมือปฏิบัติ การร่วมปันผลประโยชน์ และการร่วมติดตาม ประเมินผล

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม มิติการศึกษา โดยรวมมิติศิลปวัฒนธรรม โดยรวมมิติสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยรวมและมิติกีฬา มีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกับการมีส่วนร่วมด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน โดยรวมด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ โดยรวม ด้านการร่วมปันผลประโยชน์ โดยรวม และด้านการร่วม ติดตามประเมินผล โดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Smith and Wakeley (1972, อ้างถึงใน มานิตย์ จันทรจำเริญ, 2535 : 21) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร คือการใช้หรือการแลกเปลี่ยนข่าว ข้อมูล ความคิด ความรู้สึก โดยวิธีการพูด การเขียน และการใช้สัญลักษณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ อารี เพชรสุด (มานิตย์ จันทรจำเริญ, 2535:21) ที่ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า เป็นการส่งข่าวสาร ข้อมูล แนวความคิด ความรู้สึก ตลอดจนทัศนคติจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง รวมทั้งเป็นกระบวนการ ทางสังคมที่มนุษย์มีไว้ในการติดต่อกันโดยการพูด การเขียน และสัญลักษณ์ต่างๆ ซึ่งการ ติดต่อสื่อสารก็เป็นปัจจัยอีกด้านหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วม เพราะการติดต่อสื่อสารเป็น การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ซึ่งช่วยเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เพื่อให้ผลวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปปรับปรุง กำหนดแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงาน ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่าระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมิติกีฬาสูงที่สุด เนื่องจากเป็นด้านที่พนักงานทราบและเข้าใจถึงประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมได้ง่ายและชัดเจน ว่าการแข่งขันกีฬาฟุตบอลของธนาคารช่วยให้เยาวชนใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และเป็น การส่งเสริมให้เกิดความสามัคคี และความมีระเบียบ จึงทำให้พนักงานมีระดับการรับรู้ในมิติกีฬาสูง กว่ามิติอื่น ๆ ดังนั้นผู้บริหารควรใช้หลักการเดียวกันในการสื่อไปยังพนักงานในองค์การให้เกิด ความรับรู้ในระดับสูง นั่นคือ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้พนักงานได้เห็นถึงประโยชน์ และ กระบวนการเข้าร่วมที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน เพราะเมื่อพนักงานเข้าใจและรับรู้ว่าจะสามารถเข้าร่วม กิจกรรมได้ง่าย ก็จะส่งผลให้โอกาสการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานมากขึ้น

2. จากผลการศึกษาพบว่าระดับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม มิติ ศิลปวัฒนธรรมต่ำที่สุดอาจเนื่องมาจากบาง โครงการ เช่น โครงการกรุงไทยสานศิลปวัฒนธรรม ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งเป็นรายละเอียดที่พนักงานจะต้องพยายามหา ข้อมูลจึงจะทำให้พนักงานทราบ บางโครงการเช่น สวนประติมากรรมกรุงไทยอยู่ที่ศูนย์ฝึกอบรม ธนาคารกรุงไทยเขาใหญ่ จ.นครราชสีมา และอาคารสาขาเยาวราชเป็นที่จัดแสดงผลงานศิลปะหอ ศิลป์กรุงไทย เป็นโครงการที่มีสถานที่เฉพาะ ซึ่งอาจอยู่ห่างไกลจากพนักงานกลุ่มหนึ่งจึงทำให้ พนักงานมีความรับรู้ค่อนข้างต่ำ จึงขอเสนอแนะว่าหน่วยงานภายในธนาคารควรร่วมมือกันสร้าง การรับรู้ให้กับพนักงาน เช่น พนักงานฝ่ายบุคคล ที่มีหน้าที่ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ควรมีการ แนะนำว่าธนาคารกรุงไทย มีกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มิติศิลปวัฒนธรรมโครงการ อะไรบ้าง เพื่อให้พนักงานที่ยังไม่เคยทราบได้รับรู้ นอกจากนี้ควรมีการแจ้งข่าวสาร หรือให้ความรู้ แก่พนักงานเป็นครั้งคราว ตลอดจนผู้บริหารอาจจัดกิจกรรมนอกสถานที่โดยพาพนักงานไปเยี่ยมชม สถานที่ดังกล่าวเพื่อสร้างการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มิติ ศิลปวัฒนธรรม

3. จากผลการศึกษาพบว่าระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้าน การร่วมปันผลประโยชน์สูงสุด เนื่องจากกิจกรรมด้านการร่วมปันผลประโยชน์เป็นการ ดำเนินงานเพื่อสังคมพนักงานไม่ได้รับรู้ประโยชน์และความหมายของกิจกรรมเหล่านี้จากธนาคาร เพียงอย่างเดียว แต่สื่อต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันนั้นมีการนำเสนอกิจกรรมและประโยชน์จากการทำ ประโยชน์เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรต่าง ๆ หรือจากบุคคลที่มีชื่อเสียง ทำให้พนักงาน

ได้รับรู้ว่าการเข้าร่วมกิจกรรมที่มีลักษณะดังกล่าวส่งผลดีในวงกว้าง นอกจากนี้การปลูกฝังจิตสำนึกในการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ก็ส่งผลทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในด้านการร่วมปันผลประโยชน์ในระดับสูง ซึ่งผู้บริหารอาจเชิญบุคคลที่มีชื่อเสียงมาร่วมกิจกรรมกับธนาคาร และประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ทางธนาคารกรุงไทยได้จัดขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้นักทั่วไปได้รับรู้ ตัวพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมจะได้รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง และมีโอกาสที่จะเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งต่อไป

4. จากผลการศึกษาพบว่าระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการร่วมติดตามประเมินผลต่ำที่สุดได้แก่ การมีส่วนร่วมซึ่งถึงผลดีผลเสียในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้ได้ตามเป้าหมายและนโยบายการร่วมเสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร และการร่วมประเมินผลและติดตามความต่อเนื่องของรูปแบบการดำเนินกิจกรรมเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรผู้บริหารหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงควรพัฒนาและปรับปรุงการมีส่วนร่วมในด้านการร่วมติดตามประเมินผล เช่น หลังจกจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อเรียบร้อยควรให้พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมประเมินถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของกิจกรรมนั้น และนำไปรวบรวมเพื่อแจ้งให้พนักงานได้ทราบว่าจากกิจกรรมที่ผ่านมา พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความคิดเห็นอย่างไร หากในอนาคตมีการจัดกิจกรรมดังกล่าวขึ้นอีก ผู้รับผิดชอบกิจกรรมควรนำผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมครั้งล่าสุดมาพิจารณาว่าควรปรับปรุงด้านใด หรือควรรักษามาตรฐานด้านใดเอาไว้เพื่อให้พนักงานที่เข้าร่วมรู้สึกว่าการประเมินผลของตนเองนั้นได้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรม

5. การเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชนแยกตามปัจจัยส่วนบุคคลผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่อายุ 50 ปีขึ้นไป มีส่วนร่วมด้านการร่วมติดตามประเมินผล มากกว่าพนักงานที่อายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี (จากตารางที่ 23) ซึ่งพนักงานมีอายุมากอาจเป็นพนักงานระดับสูงหรือเป็นผู้บริหารทีม จึงอาจเป็นตัวแทนของทีมในการเข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการร่วมติดตามประเมินผล เพื่อทราบผลในการเข้าร่วมกิจกรรม หากกิจกรรมนั้นประสบความสำเร็จ ลักษณะกิจกรรมน่าสนใจ ก็สามารถนำไปพิจารณาสำหรับการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป และกระตุ้นให้พนักงานในทีมมีส่วนร่วมได้

6.จากการศึกษาพบว่า การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม มิติการศึกษา มิติ ศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา มีความสัมพันธ์ที่สททางเดียวกันกับการมีส่วนร่วม ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายถึง หากพนักงานมีการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมมากขึ้น การที่พนักงานจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ก็เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ซึ่งผู้บริหาร หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมกักิจกรรมต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดขึ้นมาได้ โดยการสร้างการรับรู้ที่ดีให้แก่พนักงาน และสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรม

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ และเป็นแนวทางให้ ผู้สนใจทั่วไป ในการศึกษาขยายผลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านความรับผิดชอบต่อ สังคม ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไปนี้

1. สำหรับการศึกษาค้างต่อไป ควรให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกกิจกรรมที่ชื่นชอบ เนื่องจากที่ตนได้ทำในสิ่งที่ตนเองชอบ จะทำให้มีแรงจูงใจ และเป็นการเพิ่มระดับการมีส่วนร่วม กิจกรรม และนำไปพิจารณาถึงลักษณะของกิจกรรมดังกล่าว ว่าเหตุใดพนักงานส่วนใหญ่จึง ชอบกิจกรรมนั้น ในทางกลับกันกิจกรรมที่ได้รับการเลือกน้อยที่สุด ผู้จัดควรนำไปพิจารณาต่อว่า เหตุใดกิจกรรมนั้นจึงไม่ประสบผลสำเร็จหรือทำให้พนักงานชื่นชอบน้อย

2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการในจังหวัด ราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม สำหรับการศึกษาค้างต่อไปอาจทำการวิจัยจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ในจังหวัดอื่น หรือทำการวิจัยจากพนักงานระดับอื่น เพื่อทำการเปรียบเทียบระดับการรับรู้และการมี ส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่ และครบทุกระดับ

3. เนื่องจากการศึกษาค้างครั้งนี้เน้นเฉพาะประเด็นระดับของการมีส่วนร่วมของพนักงาน เท่านั้น ดังนั้น สำหรับการศึกษาค้างต่อไปอาจทำการศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางแก้ไข ปรับปรุง เพื่อเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมความ รับผิดชอบต่อสังคม

## รายการอ้างอิง

- กรณีภา อังคทาภิมนตรี. (2552). “การมีส่วนร่วมของพนักงานต่อการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).” สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2543). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกศล ศีลธรรม. (2554). **องค์กรที่ดีเพื่อสังคม:พลังสร้างสรรค์ธุรกิจยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เขมิกา ทับทิมใส. (2551). “การศึกษารูปแบบและกลยุทธ์ การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ได้รางวัล บริษัทจดทะเบียนดีเด่นด้านCSR ประจำปี2551.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- คมกริบ พิระธรรม. (2554). “ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานการประปานครหลวง.” สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เครือข่ายทรัพยากรเพื่อสังคม. (2556). **แนวคิดพื้นฐานด้านCSR**. เข้าถึงเมื่อ 26 กรกฎาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.hrcsnetwork.com>.
- จณิน เอี่ยมสะอาด. (2550). “รูปแบบและการสื่อสารการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จำเนียร โชติช่วง. (2532). **จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้**. พิมพ์ครั้งที่7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จินตนา บุญบงการ. (2451). **สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี.
- \_\_\_\_\_ . (2544). **จริยธรรมทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- จิรัชญา โยธาอภิรักษ์. (2551). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) และผลของภาพลักษณ์ต่อทัศนคติที่มีต่อตราสินค้า ปตท.” ปรินญาณีเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ฉอาน วุฑฒิกกรรมรักษา. (2526). “ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของ ประชาชนในโครงการสร้างงานในชนบท:ศึกษาเฉพาะกรณี โครงการที่ได้รับรางวัล ดีเด่นของตำบลสูงพะยอม อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี.” ปรินญาณ์สังคมสงเคราะห์ศา สตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โชติรัตน์ ศรีสุข. (2554). “กลยุทธ์การสื่อสาร และการรับรู้รูปแบบโครงการความรับผิดชอบต่อ สังคมของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปรินญาณ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัชชา วรรณวรารักษ์. (2554). “การมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมในอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” ปรินญาณ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐชรินทร์ อภิวิชญ์ชลาชาติ. (2551). “การศึกษาการให้ความหมาย รูปแบบ และกลยุทธ์การดำเนิน กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน).” สารนิพนธ์ ปรินญาณ์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณิชชาพัฒน์ เพิ่มทองอินทร์. (2550). “สิ่งแวดล้อมศึกษาเพื่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณตลาด น้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม.” ปรินญาณ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สิ่งแวดล้อมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ดารา ทีปะปาล. (2546). การสื่อสารการตลาด. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2543). การมีส่วนร่วม แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ. กรุงเทพฯ : สถาบัน พระปกเกล้า.
- หัตถดาว บุญปาล. (2530). “ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทาง การศึกษาของหัวหน้าครัวเรือนในเขตพื้นที่ตำบลสวก อำเภอมือง จังหวัดน่าน.” วิทยานิพนธ์ปรินญาณ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีระพงษ์ แก้วหาวงษ์. (2541). “การพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างภาครัฐและองค์กรพัฒนา เอกชนในการนำนโยบายการสาธารณสุขมูลฐานไปสู่การปฏิบัติระดับจังหวัด.” ปรินญา ณ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- นพ ศรีบุญนาท. (2545). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุทรไพศาล.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2546). **การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง**. กรุงเทพฯ : 598Print.
- นฤมล หาญเชิงชัย. (2544). “การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมของพนักงานธนาคาร : ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันท์วิภา ชีวะอุดม. (2551). “การศึกษาการให้ความหมาย รูปแบบและกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).” สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นำชัย ทนุธรรมนิธิ. (2552). “รูปแบบและการสื่อสารการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน).” ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิภา วิริยะพิพัฒน์. (2552). “ก้าวทันกระแสCSR: ความพร้อมสู่มาตรฐานISO26000.” **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย** 29, 3 (กรกฎาคม-กันยายน): 193-205.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2527). **กลวิธี แนวทาง วิธีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตากร โลกสุทธิ. (2551). “กลยุทธ์การใช้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)เพื่อการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท สิงห์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด.” ปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2555). “**รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนประจำปี2554.**” บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).
- \_\_\_\_\_.(2556). “**รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนประจำปี2555.**” บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).
- บัณฑิตา ททรัพย์กลม. (2544). “ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภาคธุรกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอุตสาหกรรมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชรี นิวัฒน์เจริญชัยกุล. (2546). “การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานบริษัทเทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ และคณะ. (2556). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร. เข้าถึงเมื่อ 20 กรกฎาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.thaicrs.com>.
- พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ และคณะ. (2549). การพัฒนา CSR ในกระบวนการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, ฝ่ายสวัสดิภาพสาธารณะ.
- ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2527). แนวคิดนโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนยุทธศาสตร์พัฒนาปัจจุบัน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภากาการพิมพ์.
- ฟิลิป คอตเตอร์ และแอนซี ลี. (2551). บรรษัทภิบาล (ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร)ทางการกุศลเพื่อภาพลักษณ์องค์กรและตอบสนองประเด็นทางสังคม. แปลโดย ม.ร.ว.รมณีฉัตรแก้วกิริยา. กรุงเทพฯ : บริษัท ยูนิเวอร์แซล พับลิชิ่ง จำกัด.
- ภัชภิชา เกิดโมลี. (2552). “การศึกษาการให้ความหมาย รูปแบบและกลยุทธ์ ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไทยเพอร์ซิเดนส์ ฟูดส์ จำกัด (มหาชน).” ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มนตรี เลิศสกุลเจริญ. (2547). “แนวทางการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ในจังหวัดนนทบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. บัณฑิตวิทยาลัย. (2543). คู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์ พ.ศ.2543. ม.ป.ท.
- มานิตย์ จันทร์จำเริญ. (2535). “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานที่ตำรวจนครบาลห้วยขวาง.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มูลนิธิรักไทย. (2553). “CSRและการพัฒนาพนักงาน.” ประชาชาติธุรกิจ, 11-13(ตุลาคม): 29.
- เมธาวี รักษาสุข. (2554). “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับการวัดมูลค่าองค์กร โดยใช้มูลค่าทางการตลาดโดยเฉลี่ย(AMV)และมูลค่าทางการตลาดส่วนเพิ่ม(EMV) กรณีศึกษา : บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.” วารสารวิชาชีพบัญชี 7, 18(เมษายน): 45-46.
- รัตนา รัตนะ. (2551). “ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย : กรณีศึกษาโครงการกรุงไทยยูวานิช.” ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วรางคณา อติศรประเสริฐ.(2551).เอกสารประกอบการสอนวิชาการเปรียบเทียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิรัช วรรณรัตน์. (2539). การวัดและประเมินผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษา และจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2547). ระเบียบวิธีวิจัยทางสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ(ฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- สถาบันไทยพัฒนา. (2556). ซีเอสอาร์คืออะไร. เข้าถึงเมื่อ 20 กรกฎาคม. เข้าถึงได้จาก <http://thaicsr.blogspot.com/>.
- \_\_\_\_\_. (2556). ประโยชน์ของซีเอสอาร์. เข้าถึงเมื่อ 20 กรกฎาคม. เข้าถึงได้จาก <http://thaicsr.blogspot.com/>.
- \_\_\_\_\_. (2556). รูปแบบของซีเอสอาร์. เข้าถึงเมื่อ 20 กรกฎาคม. เข้าถึงได้จาก <http://thaicsr.blogspot.com/>.
- สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2554). เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคม. กรุงเทพฯ : ไอคอนพริ้นติ้ง.
- สมยศ นาวิการ. (2530). การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สรนัตร์ แก้วเครือวัลย์. (2554). “การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อภาพลักษณ์ขององค์กร กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สรณะ เทพเนาว์. (2527). “การมีส่วนร่วมขององค์กรประชาชนในงานพัฒนา : ศึกษาเฉพาะกรณี คณะกรรมการหมู่บ้านสะพาน ตำบลขามเฒ่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา.” สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. คณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน. (2550). เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไอคอนพริ้นติ้ง.
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2524). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- ลิโรรส รุ่งคอนทราย. (2552). “การรับรู้รูปแบบและผลกระทบของโครงการ CSR ของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กรณีศึกษา โครงการไทยเบฟร่วมใจต้านภัยหนาว บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- สุเมธ กาญจนพันธุ์. (2551). “กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- โสภณ พรโชคชัย. (2553). CSRที่แท้. พิมพ์ครั้งที่5. กรุงเทพฯ : มูลนิธิประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย.
- อกิน ระพีพัฒน์. (2527). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาชนบทในสภาพสังคมและวัฒนธรรมไทยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ : สักดิ์โสภากการพิมพ์.
- อัฐวุฒิ สุวรรณฤกษ์. (2553). “การมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัศวิน จินตกานนท์. (2551) “ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรม CSR.” ประชาชาติธุรกิจ, 24 (มีนาคม): 33.
- โอภาส เพ็ญทะเล. (2553). “การศึกษาทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อนโยบายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร.” สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.



### แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
 ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม  
 เรียน พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อการศึกษางานวิจัยเรื่อง “การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเก็บข้อมูลประกอบการวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ใน 4 มิติ คือ มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคม และสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับลักษณะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมต่อไป

ทั้งนี้ ขอความกรุณาทุกท่านตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อตามความเป็นจริง หรือตามความคิดเห็นของท่าน และข้อมูลแบบสอบถามทั้งหมด 4 ส่วนนี้ ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆต่อท่านและองค์การของท่าน นอกจากนี้ใช้เพื่อการศึกษางานวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

นางสาวศศิเพ็ญ เพ็ชรข้าว

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## แบบสอบถาม

เรื่อง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  ให้ตรงกับคุณสมบัติของท่านมากที่สุด

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

## 1. เพศ

1)  ชาย2)  หญิง

## 2. อายุ

1)  21-30 ปี2)  31-40 ปี3)  41-50 ปี4)  มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

1)  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า2)  ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า3)  ปริญญาตรี4)  สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. สถานภาพการสมรส

1)  โสด2)  สมรส3)  หม้าย/หย่าร้าง

## 5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน

1)  ต่ำกว่า 1 ปี2)  1-5 ปี3)  6-10 ปี4)  11-15 ปี5)  16-20 ปี6)  ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

## 6. รายได้ต่อเดือน

1)  10,000-20,000 บาท2)  20,001-30,000 บาท3)  30,001-40,000 บาท4)  40,001-50,000 บาท5)  50,001 บาทขึ้นไป



คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างแต่ละข้อแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ใน 4 มิติ คือ มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา

ระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม	การรับรู้				
	5	4	3	2	1
<b>มิติการศึกษา</b>					
1. โครงการกรุงไทยสานฝันโรงเรียนดีใกล้บ้าน เป็นการสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกันทางการศึกษา สนับสนุนนโยบายปฏิรูปการศึกษาของรัฐ					
2. โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต สนับสนุนทุนการศึกษาให้นักเรียนชั้นม.6					
3. โครงการกรุงไทยยุวอาณิชา เป็นการสนับสนุนให้เยาวชนมีโอกาสแสดงความสามารถในการคิดสร้างสรรค์เชิงธุรกิจ และมีประสบการณ์ในการทดลองประกอบการทางธุรกิจจริง					
4. โครงการกรุงไทยต้นกล้าสีขาว ปลูกฝังให้เยาวชนมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ภายใต้เศรษฐกิจพอเพียง					
<b>มิติศิลปวัฒนธรรม</b>					
5. โครงการกรุงไทยสานศิลปวัฒนธรรม เป็นการส่งเสริมงานศิลปะและสนับสนุนศิลปินไทยให้เป็นที่รู้จักและยอมรับอย่างกว้างขวาง					
6. สวนประติมากรรมกรุงไทย เป็นการส่งเสริมศิลปินรุ่นใหม่ในการสร้างสรรค์ผลงาน ลูกค้าและพนักงานได้ชื่นชมผลงานที่งดงาม ทรงคุณค่า ขยายเป็นแหล่งเรียนรู้งานศิลปะ					
7. อาคารสาขาเยาวราช เป็นพิพิธภัณฑ์แสดงผลงานด้านศิลปะที่ได้รับรางวัล และเป็นพื้นที่แสดงประวัติศาสตร์ความเป็นมาของชุมชนเยาวราช					

การรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	การรับรู้				
	5	4	3	2	1
<b>มิตีสังคมและสิ่งแวดล้อม</b>					
8. การสร้างอาคารใหม่ทุกแห่งของธนาคารให้เป็นอาคารประหยัดพลังงาน เพื่อสร้างการตระหนักในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงาน					
9. พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงกิจกรรมชมรมกรุงเทพอาสา ผ่านทาง <a href="http://www.ktbcsr.co.th">www.ktbcsr.co.th</a>					
10. โครงการกรุงเทพ หัวใจสีเขียว จัดตั้งขึ้น เพื่อสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ให้แก่บุตรพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ , บริษัทในเครือ และบุตรลูกค้า					
<b>มิตีกีฬา</b>					
11. การสนับสนุนการแข่งขันกีฬาฟุตบอลของธนาคาร ช่วยให้เยาวชนใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์					
12. การแข่งขันกีฬาเป็นการส่งเสริมให้เกิดความสามัคคี และความมีระเบียบวินัย					

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างแต่ละข้อแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับลักษณะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน

ระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

การมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม	การมีส่วนร่วม				
	5	4	3	2	1
<b>การร่วมคิดร่วมวางแผน</b>					
1. ท่านเคยร่วมให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร					
2. ท่านเคยมีส่วนร่วมตัดสินใจในการจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร					
3. ท่านเคยร่วมวางแผนการปฏิบัติงานด้านสังคมของธนาคาร					
4. ท่านเคยมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆของธนาคาร					
5. ท่านเคยเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอแนะศึกษาปัญหาในการดำเนินงานด้านสังคม					
6. ท่านเคยมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร					
7. ท่านเคยเป็นตัวแทนในการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการด้านสังคมตามนโยบายของธนาคาร					
8. ท่านเคยให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและวิธีการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมของธนาคารในการวางแผนโครงการ					

การมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม	การมีส่วนร่วม				
	5	4	3	2	1
<b>การร่วมลงมือปฏิบัติ</b>					
9. ท่านเคยให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร					
10. ท่านได้รับการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมจากธนาคาร หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน					
11. ท่านเคยเข้าร่วมรณรงค์เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร					
12. ท่านเคยร่วมบริจาคเงินในกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร					
13. ท่านเคยร่วมบริจาควัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร					
14. ท่านร่วมกันจัดกลุ่มย่อยเป็นกิจกรรมของสาขาในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร					
15. ท่านมีส่วนร่วมช่วยเหลือรักษาความสะอาดภายในสาขา					
16. ท่านมีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัครและร่วมลงมือทำกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารด้วยตนเอง					
<b>การร่วมปันผลประโยชน์</b>					
17. ท่านมีความรู้มากขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรม หรือการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม					
18. ท่านเคยนำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่ให้ความรู้แก่ครอบครัวหรือบุคคลอื่นในการจัดการสิ่งแวดล้อมไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน					
19. ท่านมีโอกาสรู้จักเพื่อนร่วมงานอื่นภายในองค์กรมากขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรม การเข้าฝึกอบรม หรือการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและ					
20. ท่านเห็นดีว่าการดำเนินงานเพื่อสังคมจะบรรลุสำเร็จได้ พนักงานต้องให้ความร่วมมือทั้งองค์กร					
21. ท่านมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นจากการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร					

การมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม	การมีส่วนร่วม				
	5	4	3	2	1
<b>การร่วมปันผลประโยชน์</b>					
22. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อการดำเนินงานด้านสังคมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคล ชุมชน และสังคมโดยรวม					
23. ท่านมีจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม					
24. ท่านเคยชักชวนเพื่อร่วมงานหรือบุคคลอื่นให้เห็นประโยชน์ในการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร					
<b>การร่วมติดตามประเมินผล</b>					
25. ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อสังคมของธนาคาร					
26. ท่านเคยนำอุปสรรค ปัญหาที่พบเห็นของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมภายในธนาคารมารายงานชี้แจงต่อหัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ					
27. ท่านเคยร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อประเมินผลสำเร็จของกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร					
28. ท่านมีส่วนร่วมสำรวจความต้องการของพนักงานที่จะเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร					
29. ท่านมีส่วนร่วมสำรวจความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร					
30. ท่านเคยร่วมเสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร					
31. ท่านเคยชี้ถึงผลดีผลเสียในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้ได้ตามเป้าหมายและนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร					
32. ท่านมีส่วนร่วมประเมินผลและติดตามความต่อเนื่องของรูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร					

คำชี้แจง : กรุณาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานระดับปฏิบัติการในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวศศิเพ็ญ เพ็ชรข้าว
ที่อยู่ปัจจุบัน	4/8 หมู่ 9 ตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 70000
ที่ทำงาน	บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนคทาทรร 65/174 ถนนคทาทรร ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 70000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550	สังคมสงเคราะห์ศาสตร์บัณฑิต เกียรตินิยมอันดับ2 จากคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2554	ศึกษาต่อระดับปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2554-ปัจจุบัน	พนักงานธนาคารกรุงไทย ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อาวุโสรักษาการผู้ช่วย ผู้จัดการธุรกิจสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานนคทาทรร อำเภอ เมือง จังหวัดราชบุรี